



***СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
НАДАННЯ ПОСЛУГ У НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ
ТА В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ : ДОСЯГНЕННЯ ТА
ПЕРСПЕКТИВИ***

***Матеріали науково-практичної конференції
(14 квітня 2010 р., м. Луганськ)***

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД
„ЛУГАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА”**

***СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
НАДАННЯ ПОСЛУГ У НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ
ТА В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ : ДОСЯГНЕННЯ ТА
ПЕРСПЕКТИВИ***

Матеріали науково-практичної конференції

(14 квітня 2010 р., м. Луганськ)

**Луганськ
ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”
2010**

УДК 378.091(477)(063)
ББК 74.584(4Укр)
С78

Редакційна колегія:

Клімочкіна О. М., доктор медичних наук, доцент
Хриков Є. М., доктор педагогічних наук, професор
Кравченко О. І., фахівець ІПО

С78 **Створення системи управління якістю надання послуг**
у навчальних закладах та в органах державної влади і
місцевого самоврядування: досягнення та перспективи :
матеріали наук.-практ. конф. (14 квітня 2010 року,
м. Луганськ) / ред. кол. : О. М. Клімочкіна, Є. М. Хриков,
О. І. Кравченко. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса
Шевченка”, 2010. – 298 с.

У матеріалах науково-практичної конференції висвітлено теоретико-методологічні засади управління якістю надання освітніх послуг як педагогічної категорії та наукової проблеми створення системи менеджменту в навчальному закладі. Розглянуто управління якістю надання послуг в органах державної влади і місцевого самоврядування, визначено концепції, моделі, психологічні аспекти.

Рекомендовано для науковців, керівників освітніх установ, працівників освіти, керівників і фахівців у галузі державного управління.

УДК 378.091(477)(063)
ББК 74.584(4Укр)

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Луганського національного університету
імені Тараса Шевченка
(протокол № 11 від 28 травня 2010 року)*

ЗМІСТ

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1. **Байдакова І. В.** Процес упровадження європейських стандартів у державну політику України стосовно інвалідів..... 8
2. **Домашов О. І.** Соціальна реадaptaція підлітків-правопорушників як елемент реалізації державної молодіжної політики..... 14
3. **Зварич М. М.** Операціональне визначення терміна „адміністративні послуги”..... 19
4. **Зубарев Д. В.** Регіональне управління техногенно-екологічною безпекою регіону..... 27
5. **Ільїна Н. А.** Вплив державної підтримки на конкурентоспроможність аграрного сектора..... 32
6. **Лукьянов А. П.** Управление как культурный феномен: взаимодействие субъекта и объекта управления в информационном обществе..... 36
7. **Мошкова О. М.** Основні проблеми та шляхи вдосконалення системи підготовки кадрів для органів місцевого самоврядування..... 50
8. **Низькодубова Г. А.** Удосконалення діяльності органів самоорганізації населення для реалізації прав громадян на участь у представленні своїх інтересів..... 57
9. **Перетяка О. П.** Проблемы реализации государственных услуг в Украине..... 62

10.	Рач В. А., Ігнатова О. В., Солоп О. Г., Щериця С. М. Прогнозування фінансового забезпечення надання якісних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.....	66
11.	Саєнко О. О. Дослідження впливу якості надання адміністративних послуг на розвиток підприємництва	72
12.	Хриков Є. М. Система управління якістю підготовки державних службовців.....	82
13.	Чубейко Т. В. Державне управління нелегальною міграцією в ЄС у галузі трудових відносин.....	90
14.	Шмигленко Т. В. Становлення та розвиток державної молодіжної політики України на регіональному рівні.....	96
СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ		
15.	Белова І. М. Управлінська комунікація як елемент професійної компетенції керівника середньої школи.....	101
16.	Вакуленко В. М., Шеденко Л. В. Концепція загального управління якістю і розвиток освіти.....	107
17.	Горішняк Г. Ф. Діловий етикет як основа формування авторитету керівника сучасного навчального закладу.....	113
18.	Заріпова О. Л. Кадрова політика як аспект управлінської діяльності в сфері професійно-технічної освіти.....	123

19.	Івко Н. В. Управління якістю освітніх послуг засобами маркетингу взаємодії.....	127
20.	Іщенко В. В., Присяжна Н. О. Критерії якості роботи методиста вищого навчального закладу.....	132
21.	Колосова К. А. Використання методу кейсів при підготовці фахівців з менеджменту.....	137
22.	Корольова О. Р. Соціально-психологічний клімат педагогічного колективу як фактор підвищення якості освіти.....	143
23.	Кравченко О. І. Управління якістю підготовки дистанційних курсів.....	150
24.	Крещенко О. А. Авторитет керівника в управлінській діяльності.....	156
26.	Мізерна Т. П. Якість підготовки учнів з іноземної мови в загальноосвітній школі як об'єкт моніторингових досліджень.....	164
27.	Наточий Л. О. Характеристика джерельної бази проблеми розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття.....	170
28.	Недайнова Т. Б., Чибишева О. В. Управління якістю роботи Психологічної служби Центру інноваційних технологій.....	181
29.	Рибальченко Д. О. Основні положення формування системи управління якістю освітніх послуг загальноосвітнього навчального закладу.....	187
30.	Сич Т. В. Використання ситуаційного підходу при управлінні якістю освітньої діяльності.....	194

31. **Сичов Г. С.** Про організаційно-правові заходи щодо фінансового забезпечення підвищення якості освіти в Україні..... 199
32. **Скріпнікова Л. В.** Проблема якості підготовки фахівців у системі вищої освіти..... 206
33. **Строкань О. М.** Методи розробки управлінських рішень у професійній діяльності керівника сучасної середньої загальноосвітньої школи..... 212
34. **Сухова Ю. Ю.** Сучасні технології планування роботи загальноосвітнього навчального закладу..... 218
35. **Харковська І. І., Шаповалова І. М.** Упровадження процесного підходу при створенні системи менеджменту якості освітніх послуг як чинник розвитку існуючого потенціалу освітнього закладу..... 222
36. **Чибишева О. В.** Етичний компонент у структурі демократичної культури особистості... 227
- ЯКІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ
ЯК ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА**
37. **Андрейкулич О. В.** Народна педагогіка як засіб формування моральної культури студентів..... 233
38. **Брант Ю. В.** Критерії сформованості готовності студентів до діяльності в галузі інтелектуальної власності..... 239
39. **Віннік О. В.** Музична компетентність учителя музики як основа його педагогічної діяльності..... 247
40. **Капленко О. П.** Технологія управління якістю освітніх послуг у навчальних закладах..... 254

41.	Онiпко Н. Д. Контроль знань учнів з математики.....	260
42.	Сергеєва О. В. Поняття „комунікативна культура” та її структура.....	263
43.	Сороканіч В. В. Підготовка майбутніх фахівців до проектування педагогічної діяльності. Історико-педагогічний аспект.....	269
44.	Сухарєва О. П. Генезис поняття „інноваційні технології”	274
45.	Сушко Є. А. Проблема формування культури спілкування студентської молоді.....	279
46.	Тирінова Л. В., Жучок Л. Д. Життєвий проект як орієнтир у просторі майбутнього.....	286
	Відомості про авторів.....	292

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

**Процес упровадження європейських стандартів у
державну політику України стосовно інвалідів**

І. В. Байдакова

Інвалідність є соціальним явищем, уникнути якого не може жодне суспільство. Всесвітня організація охорони здоров'я зазначає, що приблизно 10 відсотків населення світу живе з інвалідністю. Інвалідність є поширеним соціальним явищем і для України. За даними Державного комітету статистики, в Україні мешкає 2,67 млн людей з обмеженими можливостями.

Актуальність теми визначається необхідністю підвищення ефективності реалізації державних та недержавних соціальних програм у регіоні, спрямованих на розв'язання проблем людей з обмеженими фізичними можливостями в умовах, що характеризуються низьким рівнем життя великої частини населення, поширенням бідності й майнового розшарування, низьким рівнем забезпечення соціальних гарантій узагалі, складною ситуацією на ринку праці, тенденцією зростання чисельності інвалідів як у цілому у світі, так і в межах України.

Для нашого регіону, де сконцентровано більшість вугільних шахт та підприємств гірничо-металургійного комплексу (Донецька, Луганська області), проблеми зростання рівня інвалідності у шахтарському середовищі набули регіонального характеру. Найбільша кількість нещасних випадків загального виробничого травматизму

від їх загальної кількості по Україні зареєстрована в Донецькій (35,5 %) і Луганській (14 %) областях [1].

Україна, підписавши у вересні 2008 р. Конвенцію ООН про права інвалідів, підтвердила своє прагнення забезпечити людям з обмеженими можливостями необхідні умови для рівноправної участі в житті суспільства, як того вимагають міжнародні стандарти. Упровадження в Україні європейських стандартів передбачає реформування системи відносин держави з людьми, що мають функціональні обмеження, побудову суспільства рівних можливостей, орієнтованого на соціальну адаптацію.

Найважливішим критерієм успішної адаптації інвалідів залишається їх професійна реабілітація як одна з складових повноцінної реабілітації [5].

Цікавий факт, що у Європі замість установалення груп інвалідності визначається рівень працездатності людини, який визначається не лише з урахуванням захворювання, а й з її особистого бажання працювати. Тобто, до уваги беруться два чинники: хвороба та мотивація до праці, що принципово відрізняється від практики встановлення інвалідності в Україні. Такий підхід сприяє активному залученню осіб з особливими потребами на ринок праці [2].

Завдяки протиріччю в Законі „Про реабілітацію інвалідів в Україні” у частині про індивідуальну програму реабілітації (далі — ППР) (для підприємств ППР є обов'язковою, а для інваліда має рекомендований характер), робочі органи Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань не мають можливості змусити потерпілих виконувати рекомендації ППР. Самі потерпілі не зацікавлені виконувати рекомендації, тому що покращення

їхнього стану здоров'я призведе до зниження групи інвалідності, а відповідно до зменшення розміру страхових виплат та витрат на медико-соціальні послуги. Бути інвалідом стало вигідно.

Зріст обсягу витрат на соціальний захист, на жаль, не забезпечує підвищення його ефективності щодо покращення якості. Проблемним залишається питання недостатності коштів у лікувально-профілактичних закладах, необхідних для придбання лікарських засобів, виробів медичного призначення, не розроблений прейскурант цін на медичні послуги, немає чіткого визначення, яку медичну допомогу слід вважати основною, а яку – додатковою.

На основі вже існуючої медичної та санаторно-курортної бази, спираючись на міжнародний досвід, одночасно з розробкою механізму стимулювання потерпілого до його медичної реабілітації, доцільно створити регіональну мережу реабілітаційних центрів, з урахуванням виробничої спеціалізації, розмірів території регіону, що забезпечить надання цілого комплексу заходів щодо відновлення здоров'я та працездатності потерпілих.

Українська держава сьогодні стоїть перед необхідністю підвищення ефективності соціальних програм. Важливе значення має зниження фінансових витрат, пов'язаних із безадресністю соціальних послуг, фінансуванням надмірних потужностей мережі державних закладів. Перевантаження зобов'язань державного та місцевих бюджетів щодо соціальних виплат, невиконання повною мірою потреб інвалідів у протезно-ортопедичних виробках, недоступність для них спеціального побутового обладнання поряд співіснує з відсутністю дієвих програм залучення альтернативних джерел фінансування соціальних програм [3].

Щоб бути здатною до подолання соціальних ризиків система соціальних послуг повинна швидко й адекватно реагувати на попит і зміни в потребах людей. Це вимагає нових підходів, диверсифікації ресурсів, розширення спектра послуг та їх надавачів, що за умовами конкуренції приведе до підвищення рівня якості послуг.

Для таких змін потрібна якісна правова основа.

У квітні 2007 року була прийнята Концепція реформування системи соціальних послуг в Україні. Концепція передбачає застосування гнучких бюджетних процедур, упровадження ринкових механізмів, демонополізацію соціальних послуг та розширення кола постачальників послуг, децентралізацію управління й підвищення ролі місцевого самоврядування у розв'язанні соціальних питань, що надасть можливість залучати місцеві недержавні організації (НДО), фінансуючи їх із регіональних та місцевих бюджетів.

У своїй роботі, завдяки безпосередній наближеності до клієнтів, НДО забезпечують адресність надання послуг, можуть виконувати специфічні функції, швидше, ніж державні реагують на нові потреби в соціальній сфері [4].

Однак українське законодавче поле соціальної роботи не можна вважати остаточно сформованим. Економічна діяльність НДО практично не розвинена в Україні. Лише 10% українських організацій мають прибутки від комерційної діяльності, соціального підприємництва, що унеможливорює їх існування без бюджетного фінансування.

Гальмує розвиток ринку соціальних послуг відсутність універсальних стандартів, які б встановлювали рівні вимоги до суб'єктів надання послуг незалежно від форми їх власності. Чинні державні соціальні стандарти не

передбачають їх застосування суб'єктами недержавної власності.

Назріла необхідність прийняття нового Соціального кодексу, який має закріпити принципи функціонування соціальної системи України, механізм упровадження соціальних програм та контролю за дотриманням соціального законодавства з використанням вже існуючих ресурсів і потенціалу НДО.

У побудові відносин між державою та НДО необхідно досягти балансу повноважень, а саме:

1. Розробити систему делегування повноважень держави недержавному сектору;
2. Закріпити незалежно від форми власності універсальні норми та стандарти надання соціальних послуг, вартість послуг та відповідні вимоги до якості;
3. Удосконалити систему ліцензування соціальних послуг та контролю за виконанням умов ліцензування;
4. Закріпити принцип вторинності державних послуг щодо громадських..
5. Створити єдиний електронний реєстр соціальних послуг, установ та закладів, що їх надають, зокрема й тих, що знаходяться у процесі ліцензування.

На регіональному рівні можна запропонувати:

1. Визначити відповідно до потреб регіону зміст соціальних програм та їх виконавців та фінансувати їх на контрактній основі;
2. Координувати зміст та об'єкт державних закупівель у підприємств, де працюють інваліди, за рахунок підприємств регіональної економіки;
3. Увести обов'язкові періодичні медичні огляди для шахтарів та представників інших небезпечних

професій як принцип профілактики професійних захворювань та інвалідності.

4. Упровадити альтернативні регіональні форми накопичення і виплати страхових внесків на особливо небезпечних роботах.

Таким чином, без об'єднання зусиль органів влади та недержавних організацій, їх конструктивної співпраці не можна сподіватися на успішне розв'язання проблем інвалідів, реалізацію активної соціальної політики, економічної стабілізації та подальшого розвитку держави. У зв'язку зі зростанням чисельності інвалідів треба уживати кардинальних та ефективних заходів щодо виправлення такого становища, що має тенденцію до ще більших економічних наслідків для держави, ніж ті, що ми зараз уже відчуваємо.

Література

1. **Доля І.** Механізми забезпечення соціального захисту шахтарів у відповідності до європейських стандартів /І. Доля // Регіональний філіал НІСД у м. Донецьку : [Електрон. ресурс]. - Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/Monitor/May2009/15.htm>
2. **Міщенко К.** Система соціальних послуг Литви: Зарубіжний досвід і практика/ К. Міщенко, О. Суліма// Соціальний захист. - 2009. - №1. - С. 7 – 10.
3. **Сідельнік Л.** Послуги НДО як інструмент забезпечення життєздатності третього сектору / Лариса Сідельнік // Громадянське суспільство. – №. 1(8)/2009 : [Електрон. ресурс]. - Режим доступу : <http://www.ucipr.kiev.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=6032771&mode=thread&order=0&thold=0>
4. **Сідельнік Л.** Як залучити громадські організації до надання соціальних послуг / Сідельнік Лариса // Громадянське суспільство. - 2008. - №2 (4) - Режим

доступу: <http://www.ucipr.kiev.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=6032365>

Ткаченко, Тетяна Реабілітація – забезпечення належного рівня життя людей, обділених долею - Режим доступу: <http://www.social.org.ua/view/1103> **5. Реабілітація** інвалідів: проблеми та шляхи їх вирішення: [Електрон. ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ohoronapraci.kiev.ua/ua/archive/2008/7/reabilitatsiya-invalidov:-problemyi-i-puti-ih-resh>

Соціальна реадaptaція підлітків-правопорушників як елемент реалізації Державної молодіжної політики

О. І. Домашов

Молодь завжди посідала й посідає особливе місце в суспільстві. Особливо сьогодні актуальними є питання залучення молоді до конструктивної взаємодії з владними структурами держави та її захист і підтримка під час реадaptaції. Щоб краще зрозуміти ці процеси, що мають місце в жорсткій реальності сьогодення, метою дослідження є теоретичне осмислення категорії „молодь”, „державна молодіжна політика”.

Сучасні вчені вважають, що вікові категорії, якими можна виділити молодь, вельми умовні та приблизні. Можна виділити молодь віком від 13 до 30 років. Увесь цей інтервал можна поділити на три підрозділи:

- 1 – підлітки до 18 років;
- 2 – молодь від 18 до 24 років;
- 3 – молоді дорослі люди від 24 до 30 років.

Дослідник А. Коновалов зазначає, що державна молодіжна політика поширюється на громадян України віком від 14 до 35 років, незалежно від походження, соціального й майнового стану, расової і національної

належності, статі, освіти, мови, ставлення до релігії, роду й характеру занять, і здійснюється через органи державної виконавчої влади, установи, соціальні інститути та об'єднання молодих громадян.

Тобто головною ідеєю державної молодіжної політики є те, що кожна молода людина повинна мати однакові умови для успішного життєвого старту й одержати якісну вищу освіту, отримати перше робоче місце, забезпечити себе власним житлом та займатися самовдосконаленням протягом усього життя.

Також молодіжна політика відображається в законопроектах. Перерахуємо лише кілька таких документів:

- Закон України „Про забезпечення молоді, яка отримала вищу освіту або професійно-технічну, першим робочим місцем з наданням дотації роботодавцю” від 4 листопада 2004 року № 2150-IV;
- Постанова Верховної Ради України „Про рекомендації парламентських слухань про становище молоді в Україні”, „Соціальне становлення молоді як один із головних чинників підвищення добробуту народу” від 13 липня 2000 року № 1873-III;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України „Про затвердження Державної програми забезпечення молоді житлом на 2002 - 2010 роки” від 29 липня 2002 року № 1089.

Тобто, проаналізувавши лише кілька постанов та саму ідею державної молодіжної політики, ми бачимо, що вона є невід'ємною складовою у вирішенні питання соціальної реадптації молодих, тобто підлітків-правопорушників, бо більшість цих правопорушників – це

безпорадні діти, які лише стають на шлях поступового перетворення на особу, яка розуміє і саму себе й навколишній світ, адаптується до нього, набуваючи знань та звичок.

Крім того, соціалізація – це процес пристосування до певних обставин, пов'язаних з тим, що підліток тривалий час перебував поза суспільством, тобто в „антисоціальної групі”. Бо у період зростання злочинності (зокрема й серед неповнолітніх), перед державою та її структурами гостро постає питання профілактики правопорушень, виправлення поведінки засуджених злочинців, їх реадaptaції.

Що ж означає реадaptaція?

Як вважає Л. Шеховцова, усвідомлення провини, щире каяття слід вважати найважливішою передумовою реадaptaції неповнолітніх правопорушників. Тобто реадaptaція – це процес, який передбачає повернення індивіда в суспільство, поновлення необхідних для його нормальної життєдіяльності якостей.

Але є й інші тлумачення реадaptaції. Наприклад, на думку М. Садовнікова, реадaptaція – це як попередження рецидивів злочинів, і є цілеспрямованим процесом набуття неповнолітнім необхідних можливостей та формування в нього здібностей до життя в суспільстві з дотриманням норм права.

В. Васильєв же вважає, що процес реадaptaції особи, яка скоїла злочин, передбачає залучення її до трудової діяльності.

Усі ці три поняття вбирають в себе те, що реадaptaція – це процес, яким можна керувати. Таке управління можна здійснювати не тільки в руслі впливу соціальних інститутів на особистість у ході виробничої, позавиробничої, довиробничої, але й у руслі

самоуправління, коли особистість постає „суб’єктом управління власного „Я””.

Останнє, як справедливо зазначив В. Афанасьєв, „передбачає вимогливе, самокритичне ставлення людини до самої себе, до своїх думок і справ”. Так, Кримінально-виконавчим кодексом України (стаття 6, пункт 3) основними засобами реадaptaції визначено:

- установлений порядок виконання та відбування покарання (режим);
- суспільно корисна праця;
- соціально-виховна робота;
- загальноосвітнє і професійно-технічне навчання;
- вплив громадськості.

Але зазначені засоби, можна використовувати лише за умови врахування виду покарання, особистості засудженого, особливостей його характеру та поведінки, ступеня суспільної небезпеки, мотивів скоєння злочину.

Успішність процесу реадaptaції є одним з найважливіших завдань держави, його успішність залежить від низки чинників: умов життя підлітка, місця проживання, рівня достатку сім’ї, її соціального статусу.

Не менш важливим є оточення неповнолітнього з друзями та стосунки з ними, соціальних служб та кримінально-виконавчої інспекції, психологічний клімат у сім’ї.

Проте, на наш погляд, результати процесу реадaptaції у першу чергу залежать від самого неповнолітнього, його особистих рис, освіченості та інтелектуальних здібностей, моральності та етичності, фізичних даних.

Державна молодіжна політика є невід’ємною складовою соціальної реадaptaції засуджених, тому що в

період перед звільненням у засуджених посилюється внутрішня напруга. Здавалося б, повинно бути навпаки: наближення очікуваної волі має надавати відчуття задоволення та умиротворення. Часто в цей період засуджені навіть намагаються втікати, що відбувається всупереч усякому здоровому глузду.

Психологи називають це явище виникнення нездоланного страху перед моментом досягнення давно очікуваної мети „ефектом уникнення об’єкту”. Засуджений розуміє, що свобода може перетворитися для нього у тяжке випробування: як зустрине його родина й колишні друзі, чи буде можливість знайти роботу та житло, як поставиться до нього оточення?

Отже, можна стверджувати, що на кожному етапі перебування в умовах відбування покарання засудженому потрібна психологічна допомога, яку може надати лише кваліфікований фахівець.

Таким чином, створення такої ідеї, як Молодіжна політика, що підкріплена законопроектами, постановами Верховної Ради, Кабінету Міністрів України, сприяє повноцінній реадаптації підлітків-правопорушників за умови, якщо засуджений знатиме, що за сумлінне ставлення до праці має змогу отримати освіту та своє законне робоче місце. Усе це вбирає в себе державна молодіжна політика.

Засуджені не будуть відчувати відчуженості й будуть знати, що їх чекає суспільство й прагне допомогти тим, хто з різних обставин став правопорушником. І йому саме зараз, як ніколи, потрібна допомога та розуміння.

Отже, держава не тільки готова допомогти новому суспільству, вона й допомагає, урахувуючи економічне, правове поле дій для допомоги підліткам-правопорушникам для їхнього здорового повернення до

суспільства. Найкращим критерієм реадаптації насправді є відчуття того, що ти комусь потрібен. І це, насправді, так.

Операціональне визначення терміна „адміністративні послуги”

М. М. Зварич

Мета статті полягає в розробці операціонального визначення терміна „адміністративна послуга” на основі побудови графічної моделі його суттєвих ознак.

Виклад основного матеріалу. Необхідність прийняття основоположних законів, які повинні визначити основні засади функціонування системи надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам, а також визначення на законодавчому рівні засад діяльності органів виконавчої влади для підвищення якості їх надання, визначена Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (далі - Концепція) [8]. Незважаючи на те, що ця Концепція була затверджена Кабінетом Міністрів України ще в лютому 2006 року, ця проблема сьогодні день залишається актуальною.

У Концепції наведено критерії визначення належності послуг до адміністративних (в аспекті відмінних ознак), але, як показує практика, цей перелік виявляється неповним. Про це свідчать подальші дослідження вітчизняних науковців та нормативно-правові акти з цього питання, які містять різні точки зору на зміст поняття „адміністративні послуги”, тому воно потребує уточнення. Для цього доцільно скористуватися підходом, який дозволяє сформулювати операціональне визначення поняття. Уперше трактування терміна „операціональне визначення” надав Е. Демінг. Розуміється, що слова та

поняття в різних ситуаціях можуть мати різне значення. Операціональне визначення повинне надати точний зміст слову, виключаючи двоякість розуміння за допомогою встановлення того, як воно застосовується в конкретному наборі обставин. Таке визначення є корисним з практичної точки зору, що спонукає до дій, передає визначення поняття шляхом конкретизації як способу вимірювання тої або іншої величини, так і умов застосування відповідних результатів [2].

Поняття – одна з форм мислення, результат узагальнення суттєвих ознак об'єкта дійсності [3, с.1049]. Отже, щоб розкрити сутність поняття „адміністративні послуги” через визначення терміна, необхідно виділити ознаки, що їх характеризують. Для цього було проаналізовано наукові статті та чинні нормативно-правові акти, у яких подаються ознаки адміністративних послуг та визначення цього терміна. За результатами проведеного аналізу було виділено такі ознаки адміністративної послуги:

1) Адміністративні послуги є послугами невиробничого характеру. Їх надання невіддільне від споживання, а створення є одночасним зі споживанням у процесі задоволення потреб, тобто вони є нематеріальними (невиробничими). Саме до цієї сфери належать і адміністративні послуги, а отже, вони не можуть бути пов'язані з матеріальним виробництвом.

2) Адміністративні послуги належать до сфери публічних послуг, тому характеризуються державною монополією на їх надання. Ця ознака закріплюється Концепцією, у якій визначається, що „адміністративні послуги є складовою як державних, так і муніципальних послуг, які разом складають сферу публічних послуг” [8].

3) Пов'язані з реалізацією владних повноважень, тобто із публічно-службовою діяльністю органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, а у випадках, передбачених законодавством, і підприємств, установ, організацій, які перебувають у їх управлінні (при наділенні відповідними повноваженнями).

4) Здійснюються компетентними державними органами (посадовими особами), тобто закон наділяє повноваженнями з надання кожної адміністративної послуги відповідний орган виконавчої влади або орган місцевого самоврядування. За конкретною адміністративною послугою можна звернутися лише до певного (тільки одного) органу виконавчої влади чи місцевого самоврядування, визначеного законом.

5) Наявність у законодавчо встановленому переліку адміністративних послуг (Реєстр державних та адміністративних послуг).

6) Адміністративна послуга забезпечує юридичне оформлення умов реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб (далі Особи), тому дії органів влади, що пов'язані з виконанням їх певних обов'язків не можна включати до переліку адміністративних послуг, які вони надають.

7) Можливість отримання конкретної адміністративної послуги безпосередньо передбачена законом.

8) Адміністративні послуги надаються за ініціативою (заявою) фізичної або юридичної особи, тому контролюючо-наглядові та нормативно-регулюючі функції органів влади не можна включати до переліку адміністративних послуг.

9) Користувачами адміністративних послуг є, згідно з Концепцією, фізичні або юридичні особи. Виходячи з цього, ними можуть бути громадяни України,

підприємства, установи, організації усіх форм власності, об'єднання громадян, іноземні юридичні та фізичні особи. В окремих випадках, не виключається можливість віднесення до користувачів адміністративних послуг і державних та муніципальних установ.

10) Для отримання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам необхідно виконати певні вимоги, визначені законом.

11) Функціонування суб'єктів надання адміністративних послуг здійснюється за розробленими та законодавчо закріпленими механізмами відносин, певними стандартами та методиками.

12) Адміністративні послуги направлені на задоволення потреб, акцент робиться на ступені цінності виконуваних дій органами влади для споживача.

13) Адміністративна послуга має кінцеву форму у вигляді адміністративного акту. Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України „Про заходи щодо упорядкування державних, зокрема й адміністративних послуг”, адміністративний акт – „це прийняте суб'єктом рішення індивідуальної дії, спрямоване на набуття, зміну чи припинення прав та обов'язків особи” [13].

14) Адресність надання адміністративної послуги. Адміністративний акт має індивідуальний характер, у якому вказаний його адресат („споживач такої послуги”).

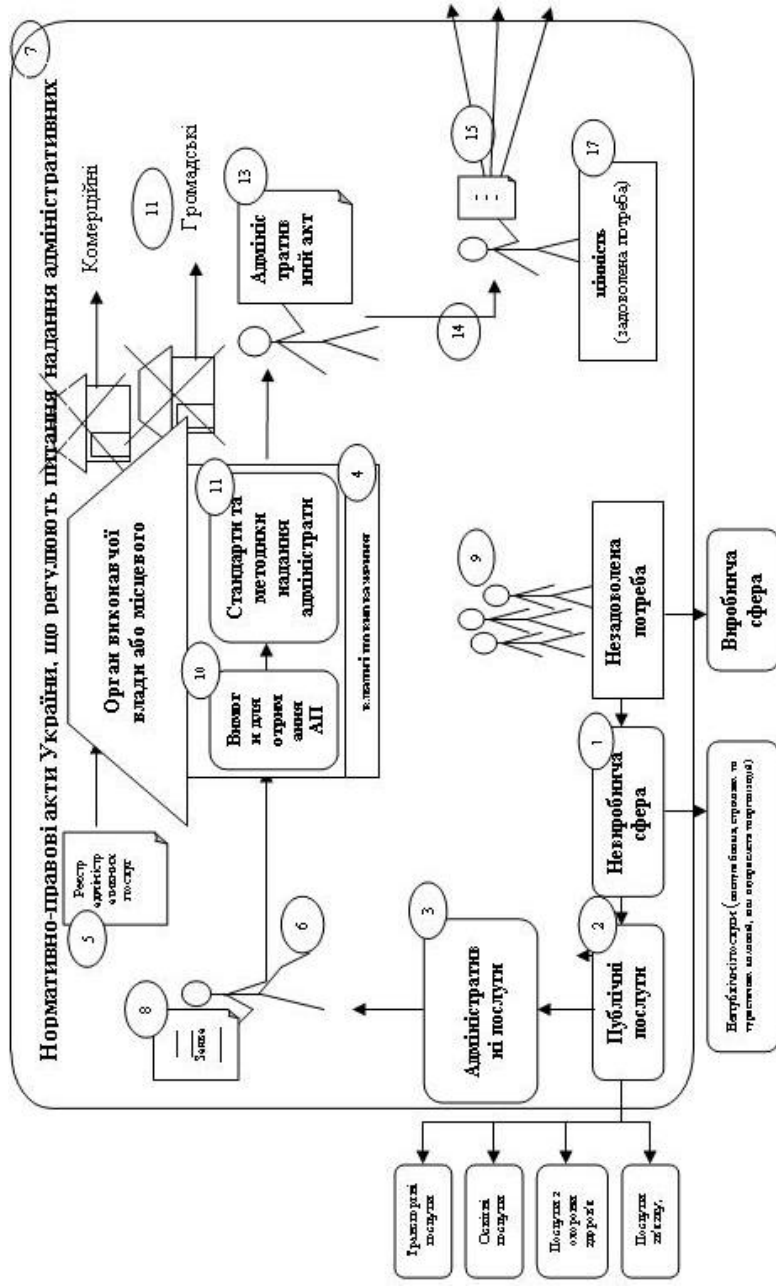
15) Право споживачів на свій розсуд (окрім неправомірних дій) користуватися результатами наданих їм послуг.

Для кращого розуміння поняття сутності такого явища як „адміністративні послуги” безпосереднім користувачем послуг представимо визначені ознаки графічно в прив'язці до життєвого циклу їх отримання (рис.1).

Треба зазначити, що та чи інша ознака адміністративної послуги визначається на певному етапі її життєвого циклу. Кожна властива адміністративній послуді ознака відділяє її від інших послуг, дій органів влади або є її невід'ємним атрибутом, нормативним забезпеченням та відповідно до цього – обов'язковою умовою.

Таким чином, визначивши ознаки, за якими відповідна діяльність може бути віднесена до адміністративних послуг, та представивши їх у вигляді графічної моделі в прив'язці до життєвого циклу їх отримання, можна надати операціональне визначення такими термінам:

- **суб'єкти надання адміністративних послуг** – органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, а у випадках, передбачених законодавством, і підприємства, установи та організації, які перебувають у їх управлінні, що мають владні повноваження для надання нормативно забезпечених послуг;
- **нормативне забезпечення послуги** – це сукупність документів, яка містить реєстр послуг, вимоги для їх отримання, стандарти та методики їх надання;
- **користувач послуги** - громадяни України, підприємства, установи, організації усіх форм власності, об'єднання громадян, іноземні юридичні та фізичні особи;
- **адміністративна послуга** – різновид публічної послуги, яка на підставі заяви адресно надається користувачу за його ініціативою відповідними суб'єктами у вигляді адміністративного акта, що застосовується користувачем самостійно залежно від цінності цього акта для нього в рамках чинного законодавства.



Література

- 1. Авер'янов В.** Проблеми поглиблення демократичних засад адміністративної реформи в Україні / В. Б. Авер'янов // Державне будівництво та місцеве самоврядування : зб. наук. праць. – Х., 2002. – Вип. 2. – С. 9.
- 2. Адлер Ю.** На пути к статистическому управлению процессами / Ю. П. Адлер, В. Л. Шпер // Методы менеджмента качества. – 2003. – № 3. – С. 23 - 28.
- 3. Бусел В.** Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел; редактори-лексикографи М. Д. Василега-Дерибас, О. В. Дмитрієв, Г. В. Латник, Г. В. Степенко – К. ; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005. – 1728 с.
- 4. Ільяшенко В.** Нормативно-правове забезпечення надання управлінських послуг у державі / В. А. Ільяшенко // Державне управління. – 2009. – № 2. – с. 59 - 65.
- 5. Долечек В.** Правове регулювання та організація системи надання управлінських послуг / В. Долечек // Управління сучасним містом. – 2004. – № 7 - 9 (15). – С. 124 - 130.
- 6. Дубенко С. Д.** Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань (на допомогу слухачам системи підвищення кваліфікації державних службовців) / С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк. – К. : НАДУ, 2008. – 44 с.
- 7. Журба О. В.** Сучасний стан надання управлінських послуг органами державної влади в Україні / О. В. Журба // Держава та регіони. Серія : Державне управління. – 2009. – № 3. – С. 5 - 9.
- 8. Концепція** розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р
- 9. Методичні рекомендації** з

розроблення стандартів адміністративних послуг: затверджені наказом міністерства економіки України від 12.07.2007 № 219. **10. Плющ В.** Теоретичні підходи до дослідження державних послуг в Україні / В. О. Плющ // Економіка та держава. - 2009. - № 6. – С. 97 - 99. **11. Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг** : постанова Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 № 532. **12. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг** : постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 р. № 737 **13. Про затвердження Порядку формування та ведення Реєстру державних та адміністративних послуг** : наказ Головного управління державної служби України від 26.11.2009 № 251. **14. Про схвалення Концепції проекту Закону України „Про адміністративні послуги”** : розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.06.2009 р. № 682-р. **15. Сороко В.** Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посібник./ В. Сороко – К. : НАДУ. – 2008. – С. 37 - 42. **16. Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг** : указ Президента України від 02.07.2009 №508/2009. **17. Тимошук В.** Адміністративні процедури та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 120 с. **18. Ходорівська Н.** Надання державних послуг на загальнодержавному рівні: інформаційний аспект /Н. В. Ходорівська // Стратегічні пріоритети. – 2007. - № 4 (5). – С. 5 - 12.

Регіональне управління техногенно-екологічною безпекою регіону

Д. В. Зубарев

Актуальність теми. Становлення української державності безпосередньо пов'язане з актуалізацією проблем державного управління, розвитком науки управління суспільним розвитком, що неможливо без теоретико-методологічного обґрунтування механізмів державного управління, адміністративно-організаційних напрямів державотворення, функцій, структури, повноважень та особливостей органів державної влади всіх рівнів у сфері техногенно-екологічної безпеки.

Зростання кількості техногенних катастроф зумовлює необхідність першочергового вирішення проблем захисту та охорони довкілля, збереження і раціонального використання природних ресурсів. На перший план усе активніше постають не стільки традиційні політичні й соціально-економічні проблеми, скільки злободенні екологічні проблеми, які можуть бути спричинені як самою природою, так і діяльністю людини, причому останній чинник проявляється все відчутніше.

У зв'язку з цим посилюється необхідність розроблення функціонально-структурного аспекту державного управління у сфері техногенно-екологічної безпеки, вивчення суспільно-економічних процесів і явищ, що відбуваються в регіонах країни та оптимізації управління техногенно-екологічною безпекою на регіональному рівні.

Мета й завдання. Розроблення методологічних та організаційно-практичних засад регіональної техногенно-екологічної безпеки населення, виявлення її регіональних

особливостей за основними техногенними факторами для вдосконалення регіонального управління техногенно-екологічною безпекою населення. Для досягнення зазначеної мети необхідно:

- розробити напрями стратегічного управління техногенно-екологічною безпекою на регіональному рівні;
- детермінувати економічні механізми для регулювання діяльності екологічно та потенційно небезпечних підприємств для ефективного забезпечення техногенно-екологічної безпеки населення.

Викладення основного матеріалу.

Питання забезпечення власної захищеності завжди були головними в життєдіяльності людини. На цьому етапі розвитку суспільства під поняттям „безпека” розуміють стан захищеності окремої особи, суспільства та держави від надмірної небезпеки та різноманітних загроз. Техногенно-екологічна безпека, що з другої половини ХХ століття набула особливої актуальності, є своєрідним способом захисту та збереження людини й довкілля від впливу різноманітних реальних і потенційних техногенно-екологічних загроз. Зростання практичної діяльності людини супроводжується підвищенням рівня концентрації промислового виробництва та споживання матеріальних і енергетичних ресурсів, що зумовлює збільшення екологічної небезпеки техногенного характеру для людини, яка проявляється внаслідок виникнення надзвичайних ситуацій.

Так, у 2009 році на території Луганської області області, відповідно до Державного класифікатора надзвичайних ситуацій „ДК-019-2001” і Класифікаційних кодів та ознак надзвичайних ситуацій, затверджених

наказом МНС від 22.04.2003 № 119, зареєстровано 16 надзвичайних ситуацій (6 техногенного, 9 природного та 1 соціально-політичного характеру), на яких загинуло 18 осіб (з них – 1 дитина) та постраждало 12 осіб і зафіксовано 2740 надзвичайних подій, на яких загинуло 395 осіб (з них 11 дітей) та постраждало 214 осіб (з них 13 дітей).

Техногенні фактори екологічної небезпеки є складовими процесів і явищ, ініційованих промисловими джерелами небезпеки та характеризуються небезпечною фізичною, хімічною та біологічною дією. Вони створюють ризик повного або часткового зруйнування середовища проживання людини, рослинного та тваринного світу внаслідок неконтрольованого розвитку небезпечних видів діяльності, використання небезпечних устаткування та технологій, дії техногенних і природних катастроф [4].

Головними завданнями регіонального стратегічного управління техногенно-екологічною безпекою в ринковій економіці є максимально ефективно використання механізмів правового, адміністративного та економічного регулювання небезпечних видів діяльності. Це забезпечує вплив держави на поведінку суб'єктів небезпечної діяльності в інтересах усього населення, зменшення масштабів техногенно-екологічної небезпеки, швидку мінімізацію негативних екологічних наслідків надзвичайних ситуацій і компенсацію шкоди, що може бути завдана.

Для ефективного управління техногенно-екологічною безпекою на регіональному рівні також необхідно впроваджувати в практичну діяльність регіональні програми техногенно-екологічної безпеки на довгостроковий період, мінімізувати загальнодержавні видатки на забезпечення техногенно-екологічної безпеки

за рахунок делегування частини функцій на обласні (місцеві) бюджети та бюджети підприємств для посилення їхньої відповідальності за стан техногенно-екологічної безпеки в регіонах.

Особливу увагу потрібно приділити механізму перерозподілу ризику в стратегічному управлінні екологічною безпекою, що широко використовується у світі. Він являє собою державне, незалежне та взаємне страхування небезпечних видів діяльності. Його суттєвою особливістю є можливість утворення страхового фонду, здатного компенсувати ймовірну шкоду ще до виникнення шкідливого або небезпечного впливу на населення, об'єкти економіки, природне середовище [1, с.2].

Упровадження таких заходів може стати підґрунтям для подальшого системного планування захисту населення, об'єктів економіки та природного середовища від наслідків техногенних аварій і катастроф.

За таких умов стає очевидною життєва необхідність впровадження засад державного управління у сфері техногенно-екологічної безпеки.

Таким чином, антропогенна діяльність людини призводить до виникнення численних глобальних та регіональних екологічних лих, що зумовлюють погіршення якості довкілля, – середовища, у якому проживає людина. У багатьох випадках їхнім джерелом є техносфера, яка виробляє, споживає та зберігає велику кількість енергії та різноманітних речовин і матеріалів, накопичує небезпечні та шкідливі відходи. Забезпечення захисту населення, об'єктів економіки від негативних наслідків надзвичайних ситуацій залишається однією з найважливіших функцій центральних органів виконавчої влади, місцевих державних адміністрацій, виконавчих органів рад, адміністрацій підприємств, установ та

організацій [3]. У зв'язку з цим дослідження теоретичних основ забезпечення техногенно-екологічної безпеки дозволять визначати основні завдання щодо вдосконалення у сфері державного управління системи забезпечення техногенно-екологічної безпеки, а саме:

- удосконалення існуючої системи нормативно-правового забезпечення техногенно-екологічної безпеки;
- оптимізація структури, розподіл завдань та сфер відповідальності органів державного управління з питань забезпечення техногенно-екологічної безпеки;
- механізми державного управління, функції, повноваження та особливості органів державної влади всіх рівнів у сфері техногенно-екологічної безпеки;
- створення цілісної регіональної та національної системи моніторингу й прогнозування надзвичайних ситуацій у техногенно-екологічному середовищі.

Література

1. Звіт про державний контроль за охороною навколишнього природного середовища та раціональним використанням природних ресурсів: затверджений наказом Держкомстату України від 1 лип. 2008 р. № 253. **2. Звіт** про охорону атмосферного повітря : затверджений наказом Держкомстату України від 25 черв. 2008 р. № 411. **3. Національна** доповідь про стан техногенної та природної безпеки в Україні у 2008 році. Міністерство України з питань надзвичайних ситуацій та у справах

захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи. - 254 с. **4. Захист** населення і територій від надзвичайних ситуацій. - Т. 1. Техногенна та природна небезпека./ за загальною редакцією В. В. Могильниченка. – К. : КІМ, 2007. – 636 с.

Вплив державної підтримки на конкурентоспроможність аграрного сектора

Н. А. Ільїна

Сучасний стан економіки нашої країни вимагає створення необхідних умов для забезпечення зростання конкурентоспроможності всіх її сфер, зокрема агропромислового виробництва, де виробляється 90 % продовольчої продукції, близько 35 % валового внутрішнього продукту. Чим вища конкурентоспроможність суб'єктів аграрного ринку, тим вища ефективність їх господарської діяльності. Тому підвищення конкурентоспроможності виробництва в АПК має бути одним із найважливіших пріоритетів агропромислової політики України.

Україна перебуває на етапі становлення ринкової економіки і відповідно вивчення проблеми конкурентоспроможності знаходиться у зародковому стані. Але вже на цей час ми бачимо проблеми: диспаритету цін на матеріально-технічні ресурси для сільського господарства й продукцію його виробництва; об'єктивних міжгалузевих розподільчих відносин у сфері виробництва, заготівлі та переробки сільськогосподарської продукції; проблема створення повноцінної ринкової інфраструктури

АПК для матеріально-технічного забезпечення аграрного виробництва та збуту його продукції; ефективного державного регулювання і фінансової підтримки розвитку сільського господарства й інші, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності аграрної економіки. Також погіршення стану сільського трудового потенціалу: не припиняється відплив із села найбільш дієздатної частини населення, зменшується загальна кількість сільських жителів; з одного боку, зменшується кількість дітей, підлітків та осіб працездатного віку, з іншого – зростає кількість пенсіонерів.

Знижується конкурентоспроможність земельних ресурсів сільськогосподарського призначення внаслідок високого рівня розораності та еродованості сільськогосподарських угідь, погіршення агрономічних якостей землі на основі зниження вмісту гумусу в ґрунті, скорочення землі в обробітку в розрахунку на одного жителя України. У цілому в Україні висококонкурентними культурами є зернові, сояшник і картопля.

Дослідженням зовнішніх і внутрішніх чинників конкурентного середовища в АПК встановлено, що в Україні відбувається процес формування відповідної законодавчої бази, необхідної для реалізації комплексу заходів щодо попередження надмірної його монополізації, а також для заохочення конкуренції як економічного механізму саморегулювання. На цей час органами державної влади та місцевого самоврядування в сфері АПК надаються такі адміністративні послуги: консультативна допомога громадянам та сільськогосподарським підприємствам з земельних та майнових питань; забезпечується фінансування фізичних осіб та сільськогосподарських підприємств з державного та обласного бюджетів за цільовими програмами; надаються

направлення на навчання відповідно до встановлених квот за рахунок коштів державного бюджету, до середніх та вищих аграрних навчальних закладів; проводиться підготовка документів на отримання ліцензій на оптову, роздрібну торгівлю пестицидами та агрохімікатами; здійснюється атестація виробництва молока, молочної сировини й молочних продуктів; видаються племінні свідоцтва на худобу та птицю.

На думку Ігоря Коліушка – голови Центру політико-правових реформ, нині є потреба в прийнятті програмного документа, затвердженого урядом чи Президентом, який би теоретично визначав, з одного боку, повноваження держаних органів, з іншого – те, чого вони не мають права робити. Це питання має відбитися в майбутньому АПК [1].

Важливим чинником конкурентних переваг виробництва в АПК є реформування земельно-майнових відносин, що сприяє підвищенню відповідальності та зацікавленості селян у кінцевих результатах господарювання.

Проведений аналіз показує, що за останні 10 років темпи зростання цін, наприклад, на трактори в середньому випереджали зростання цін на зерно в 6,2 рази, а на м'ясо великої рогатої худоби — у 12,9 рази. Підвищення цін на дизельне пальне й бензин переважало зростання цін на зерно відповідно в 15 та 6 разів. Підраховано, що в цілому по Україні за рахунок диспаритету цін лише стосовно дизпального з сільського господарства додатково вилучено майже 5 млрд грн. і стосовно бензину – 2,5 млрд грн. [2]

З метою підвищення конкурентоспроможності виробництва в АПК пропонується запровадити механізм державної підтримки аграрного виробництва за рахунок використання пільгового оподаткування, цінового регулювання паритетного розвитку, пільгового

кредитування, дотування виробництва, стимулювання інновацій тощо. Передбачено використовувати прямі дотації сільському господарству через механізм цін відтворення, котрий охоплює усі вартісні складові відтворювального процесу, за рахунок яких сільськогосподарські виробники можуть здійснювати нормальне відтворення, з темпами оновлення й розвитку, не нижчими від прогнозних.

Треба будувати оптові сільськогосподарські ринки національного масштабу – центри продуктів харчування, які працюють у багатьох країнах світу. Їх упровадження дасть змогу регулювати цінову політику й повною мірою забезпечити споживача продуктами харчування.

Необхідно законодавчо посилити регулюючий вплив держави, за словами міністра агрополітики Миколи Присяжнюка, потрібне реформування державного управління у сфері сільського господарства. Ринкові відносини пронизали агросектор на 95 %, а система управління відповідає тим принципам, які діяли до 1991 року. Треба змінити і функцію самого міністерства, і завдання обласних та районних управлінь. І це означає, що адміністративна гілка влади в АПК зобов'язана відпрацьовувати аналітику, давати прогнози...[3].

Таким чином, треба сказати, що в Україні є запропоновані шляхи підвищення конкурентоспроможності АПК, їх треба втілювати, використовуючи світовий досвід, який буде сприяти розвитку галузі сільського господарства в умовах глобалізації та ін.

Література

1. www.yur-gazeta.com
2. info@lib.ua-ru.net
3. www.minagro.gov.ua

Управление как культурный феномен: взаимодействие субъекта и объекта управления в информационном обществе

А. П. Лукьянов

Феномен управления представляет значительный интерес для современного научного философского анализа, поскольку эффективное осуществление управленческих функций государственным служащим или руководителями в коммерческой сфере не возможно без понимания социальной роли управления.

На протяжении большей части человеческой истории управление воспринималось, по сути, как естественная реализация полномочий власти, а потому в концептуально-теоретическом плане включалось в структуру власти, а в технологическом аспекте определялось традицией или же целью достижения максимальной эффективности.

В философской мысли отдельные проблемы управления в обществе рассматривались уже в древности. В Древнем Китае идея правильного (в этическом или прагматическом плане) управления рассматривается в трудах Конфуция и конфуцианцев (Мэн-цзы, Сюнь-цзы), легистов (Хань Фэй, Шан Ян), даосов, Мо-цзы. В Древней Индии в IV в. до н.э. Каутилья создает „Артхашастру” - трактат о государственном управлении.

В античной философии в центре внимания оказываются не методы и способы конкретного управления, а скорее – общая концепция государственного устройства, которое обеспечивало бы должное функционирование („идеальный проект”). Наиболее значимо это проявляется у Платона и Аристотеля

(„управление – наивысшее из искусств”). Свое развитие эта тема получает в средние века как в Европе (Аврелий Августин), так и на арабском Востоке (в дискуссиях вокруг исламского права).

Начиная с Возрождения, в Европе развиваются оба подхода к рассмотрению проблем управления – поиск эффективных методов и принципа гармоничного государственного устройства. Если Н. Макиавелли анализирует методы и способы эффективного управления, то Т. Мор, Т. Кампанелла, Ф. Бэкон, К. А. Сен-Симон, Ш. Фурье, Р. Оуэн, Ж. Прудон, К. Маркс и др. строят свои „идеальные проекты”.

В трудах мыслителей Нового времени начинает развиваться и философия власти, в рамках которой все более значительное внимание уделяется ее практической составляющей (т. е. управлению), что было заложено работами Т. Гоббса и М. Вебера, а затем продолжено в трудах Х. Арендт, Р. Бершtedта, П. Блау, Д. Болдуина, П. Бэкрэка, Б. Бэрри, М. Бэрэтца, Э. Гидденса, Р. Даля, Дж. Дебнэма, Дж. Зибаута, Д. Картрайта, Х. Келли, Э. Кэплэна, Х. Лассуэлла, С. Льюкса, Дж. Марча, П. Морриса, Т. Парсонса, Д. Ронга, Х. Саймона, М. Фуко, Дж. Хоманса, Дж. Хэрсаньи, Р. Эмерсона и др.

В начале XX века формируется самостоятельная теория управления, родоначальником которой считается Ф. У. Тейлор [1]. Успешным практиком-управленцем, во многом реализовавшим положения этой теории на корпоративном уровне, являлся Генри Форд. Первоначально это была чисто научная теория, но уже в трудах его последователей, представителей классической школы управления (Л. Гьюлик, Дж. Муней, Л. Ф. Урвик, А. Файоль и др.) формируется и философский подход к управлению [9]. В развитие классического подхода

складывается противоположная ему по своим методологическим установкам школа „человеческих отношений” (К. Арджирис, Р. Лайкерт, А. Маслоу, Э. Мэйо, Ф. Ротлисберга, М. П. Фоллет и др.). В середине XX века „эмпирическая школа” (У. Беннис, П. Дракер, Г. Минцберг, А. Слоун и др.) попытается объединить основные подходы предшествующих ей школ.

Важное значение для понимания особенностей управления в современном обществе имеют также работы, посвященные анализу современного общества в целом и основных тенденций его развития, в связи

с чем можно отметить труды Х. Арендт, Д. Белла, Ж. Бодрийяра, К. Э. Боулдинга, Л. Витгенштейна, Дж. Гэлбрейта, Г. Маркузе, А. Маслоу, Х. Ортеги-и-Гассета, Э. Тоффлера, Э. Фромма, М. Фуко, Ж. Фурастье, М. Хайдеггера, Ю. Хабермаса, М. Хоркхаймера, А. А. Чернова, К. Ясперса [3; 4].

Отдельно следует отметить весьма важные для осмысления методов современного управления работы, посвященные манипуляции сознанием и информационным войнам (С. Г. Кара-Мурзы, Г. Г. Почепцова и др.).

Однако в философском анализе не рассматривалась роль управления как культурного феномена, что обретает особую актуальность в современном информационном обществе.

Объектом нашего исследования является феномен управления в культуре как процесс взаимодействия субъекта и объекта ради достижения определенной цели.

Предмет исследования: структура и реализация управления в современном информационном обществе.

Наша цель - раскрыть закономерности перехода от традиционных методов управления к механизму современного управления, протекающего в условиях

„информационного общества”.

Для её достижения были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть историю осмысления управления в философии и наметить основные тенденции, в соответствии с которыми происходило развитие соответствующих идей;
- показать изменение роли управления в культуре, ее связи с феноменами власти и самоуправления, выделить основные характерные черты управления в их историческом развитии;
- наметить основные черты современного общества как объекта управления, которые приводят к недостаточной эффективности традиционных методов и определяют формирование нового механизма управления информационным обществом, основные черты которого отражают особенности этого общества;
- исследовать способы современного управления, детерминированные существующим в информационном обществе универсальным механизмом управления, показать их основные черты и социальные возможности.

В современном мире мы знаем о существовании особых национальных традиционных системах управления, что основано на культурных традициях „японская”, „американская” („западная”) и другие.

Институты и нормы управления тесно связывают все другие социальные институты и нормы, что поддерживает целостность социальной системы, стабильность её функционирования. Таким образом, через управление объединяется материальная и духовная культура общества.

Управление составляет один из признаков цивилизации (являющих результат количественных накоплений, приведших к качественным изменениям в обществе), среди которых (и всё это признаки управленческой культуры, её качественного состояния):

1. Производящая экономика.
2. Государство (аппарат управления, институт публичной власти).
3. Письменность (способ фиксирования, хранения и передачи информации – это инструмент управления).
4. Право (нормотворчество) – правила с целью регулирования общественных отношений (законы или внутрикорпоративные нормы поведения).
5. Архитектура (как высокий уровень материального преобразования бытия в интересах как утилитарно-практических так и поддержания величия власти – субъекта управления, свидетельство тому – культовые сооружения: пирамиды, дворцы, храмы).

Такой вид деятельности, как государственная служба, выступает как профессиональная деятельность по обеспечению управленческих функций государства.

Становление управления в качестве самостоятельного предмета научного и философского анализа обуславливается тем, что при переходе от традиционного к современному обществу управление становится самостоятельным феноменом, независимым от феномена власти.

В развитии человеческого общества первоначально управление не было самостоятельным феноменом культуры, оно входило в феномен власти. Феномен власти представляет собой определенный тип отношений, позволяющих субъекту власти оказывать влияние на

поведение объекта власти. Для традиционного общества право на власть определялось сакрально, а управление считалось неотъемлемой прерогативой субъекта власти. Иными словами, управление являлось актуальной реализацией власти, предусмотренной традицией в рамках существующей теории легитимности. Вопросы управления в этом случае сводятся к оценке его правильности, описанию его действенности или моральной приемлемости, но не касаются осмысления природы этого феномена самого по себе.

Становление современного западного общества было связано с двумя важными процессами. Во-первых, с формированием новой концепции легитимности власти, положенной в основу организации демократического государства. Согласно этой концепции, носителем верховной власти является народ, в то время как государственные должностные лица обязаны управлять от имени народа. Во-вторых, – с постепенным развитием рыночной конкурентной экономической среды, которая очень остро поставила для бизнеса проблему эффективности деятельности. Управление, таким образом, отделилось от власти (так как были разделены их субъекты) и от собственности (так как управленцами все в большей мере становились не владельцы, а наемные специалисты – менеджеры). В результате феномен управления и стал отдельным самостоятельным феноменом, отличным от феномена власти.

Несмотря на то, что в настоящее время распространена точка зрения, согласно которой общество представляет собой самоуправляющуюся систему, нельзя сводить управление к самоуправлению. Самоуправление в

стратегическом плане является стихийным процессом, в то время как управление – целенаправленная деятельность, которая привносит в процесс саморазвития общества элемент субъективности, заданный управляющими личностями (через него осуществляется „роль личности в истории”).

В соответствие с этим можно обозначить следующие характерные черты феномена управления как такового. Во-первых, он является элементом системы общественного самоуправления, который характеризуется максимальной креативностью, активностью и субъективностью, именно им вырабатываются и практически реализуются цели управления обществом. Во-вторых, цели управления являются общими целями общества, или хотя бы постулируются в качестве таковых. В-третьих, в значительной мере управляющая деятельность является информационной. В-четвертых, важнейшим критерием управленческой деятельности выступает эффективность, т. е. способность достигнуть цели с минимальным количеством затрат. В-пятых, (поскольку объектами управления являются люди) создание условий, при которых управляемые разделяют цели управления и считают их своими, ведет к значительному повышению эффективности. В-шестых, управленческая деятельность реализуется посредством того, что субъект управления инициирует совершение объектом управления некоторых действий, которые в перспективе должны привести к реализации целей управления. В-седьмых, управление может быть актуальной реализацией власти, признанной в данной общественной системе, но может возникать и как самостоятельный элемент социальной системы (в данном случае мы можем говорить о возникновении „фактической

власти”).

Так как одной из задач осуществления управленческой деятельности является обеспечение поддержки целей управления со стороны объекта управления, методы воздействия на общество в этом плане используются разные. Их можно сгруппировать в четыре группы: принуждение, убеждение, манипуляция, стимулирование. Эти методы использовались на протяжении всей истории развития человечества, менялась только их сравнительная значимость.

В зависимости от способности субъекта управления обеспечить устойчивость воздействия на управляемый объект, преобладание могут получать либо перспективные, либо событийные стратегии управления. Первые представляют собой последовательность взаимосвязанных управленческих шагов, которые постепенно приводят к реализации цели управления. Вторые – подразумевают одномоментное законченное воздействие на объект управления, которое обеспечивает его дальнейшее самостоятельное развитие к цели управления.

Современная система управления существенно отличается от всех, существовавших ранее. Происходит „деструктуризация” всей общественной системы („восстание масс”), в результате чего система управления получает новые элементы, новых субъектов и объектов управления, и, как следствие, новые управленческие взаимоотношения [2].

Если изначально категория управления была применима относительно государственных масштабов, а общепринятые принципы носили характер государственной идеологии, то постепенно из поля зрения государства выходят предприятия, а вслед за ними и искусство, и образование. Поэтому специфика управления

определяется уже не только субъектом, а теория об управлении приходит к развитой системе функций.

Исполнение разнообразия функций достигается посредством развитого административного аппарата, причем в современном предприятии, государственной системе каждая из выбранных функций может занять и доминирующую позицию. Можно даже говорить о том, что функция подменяет собой и идеологию, трансформируя её в стратегию, так как в современном мире мы наблюдаем отсутствие целостной государственной идеологии.

Масса вступает в особые отношения с властью, по-новому определяя её природу. Субъект управления становится элементом массовой культуры общества потребления (Г. Дебор говорит о современном ему обществе как обществе спектакля. Идеи Г. Дебора определённым образом перекликаются с „симулякрами” Ж. Бодрийера, что позволяет расширить „общество спектакля” до „общества зрелищ”. Х. Ортега-и-Гассет представляет одним из важнейших побудительных мотивов человека массы стремление к комфорту и безопасности. Такое стремление позволяет представить общество как „общество комфорта”) [7]. Политика во многом зависит от настроений, претензий, потребностей простых обывателей. В результате принципы современного (рефлексивного) управления оказываются основанными на приспособлении управленческих задач к тому человеку, тому обществу, перед которыми они ставятся.

Современная психология, социология, философия, культурология отмечает тенденцию к новым социальным объединениям – в сообщества. Общество, представленное как совокупность множества сообществ, находит своё

осмысление в философии постмодернизма, где ведущие функции управления трактуются и в качестве организующего принципа, и как аспект рассмотрения общества [6, с. 34]. Они же осмысляются как антропологические характеристики человека, входящего в „объект управления”.

Субъект управления на протяжении человеческой истории развивался и трансформировался вместе с самими отношениями управления. Первоначально в таком качестве выступал индивид, наделенный властью, причем властью наследственной. Именно его субъективная воля предопределяла цели и средства управления, что делало его и субъектом „легитимности”. Становление индустриального общества приводит к тому, что на место наследственного властителя постепенно приходит „наемный менеджер”, который ограничен законом, ибо сам по себе не является носителем власти, а всего лишь исполнителем власти народа. „Восстание масс” значительно поспособствовало изменению „образа” субъекта управления. Происходит десоциализация общества (утрата им определенной внутренней структуры), власть окончательно теряет свой авторитет, главным деятелем истории выступает масса; но так как масса не способна творить, в качестве ее выборного представителя выступает некоторый субъект. Отличие его от прежнего субъекта управления в том, что, будучи временным выразителем интересов массы, он не имеет долгосрочных целей управления, т. е. по преимуществу является тактиком, а не стратегом.

Субъект управление находится в сложных диалектичных отношениях с массой, так как, с одной стороны, он зависим от ее желаний, а, с другой стороны, – только посредством его

она эти желания приобретает. Управление отчасти становится бессубъектным, в определённом отношении субъект выступает в виде некоего проходящего и несамостоятельного элемента процессов управления.

Государственные интересы отождествляются с общенародными, но сами эти общенародные интересы еще нуждаются в формировании, что и осуществляется за счет средств массовой информации. Расширяется спектр возможностей насилия, оно перестает выступать только в качестве силового принуждения, но приобретает черты информационного давления.

В сфере же собственно власти происходит децентрализация субъекта управления: теперь в качестве такового выступают политические силы, корпорации и, вообще, всякая сила, способная влиять на формирование потребностей членов общества. Жизнь современного человека управляется не только официальной политической властью, но и рекламой, кинематографом, литературой, прессой, – всем тем, что он „потребляет”.

Важнейшим направлением их деятельности является работа с информацией в соответствии с пониманием логики и психологии поведения массы. Развитие информационных технологий, посредством которых на человека оказывается манипулятивное воздействие, значительно трансформирует отношения между властью и населением, теперь власть не выражает волю населения, а формирует ее. При этом важное значение приобретает способность произвести впечатление, нарисовать яркую перспективу, обольстить [7]. Государственный имидж становится одной из важнейших целей власти, а для имиджа современного государства важнейшими являются показатели комфортабельности и безопасности. Политический имидж,

власть становится элементом потребления, что порой задвигает компетентность политических деятелей на второй план.

На современном этапе развития системы и механизма управления, когда изменилась и управляющая подсистема и управляемая, необходимо трансформируются и способы управленческого взаимодействия и воздействия. Постепенно падает значение принудительности, уступая место манипулятивности [7]. Большое значение приобретает „добровольная” подчиненность, предполагающая формирование в каждом человеке личной заинтересованности в целях управления.

Управление сегодня несколько отдалено от власти. Управлять – не значит владеть или властвовать; управлять – значит координировать, организовывать, обеспечивать дееспособность и, по возможности, развитие социального механизма [8].

Как функция сменяет идеологию, так система методов и приёмов уступает место информационным технологиям и инструментам воздействия, выступающим опосредующим звеном взаимодействия субъекта и объекта управления. И это опосредующее звено, наряду с властными структурами, исполняет основные функции управления: информирует, мотивирует, координирует, организует деятельность управляемого человека.

Нельзя не обратить внимание и на такие современные тенденции информационного общества, влияние которых на управленческую деятельность может являться отдельным предметом исследования ускорение времени и изменение восприятия времени, увеличение объёма информации, увеличение количества норм (правил) регламентирующих управленческую деятельность, бюрократизация [5].

Таким образом, подводя итоги можно сделать следующие выводы:

- философское осмысление феномена управления в культуре протекало в развитии от построения „идеальных проектов” к созданию концепций рефлексивного управления, имеющих конкретно-прикладное значение;
- управление по мере развития человеческого общества и культуры эволюционировало из состояния, когда оно являлось просто актуальной реализацией власти, к существованию в качестве самостоятельного культурного феномена, который в современном обществе может базироваться как на взаимоотношениях власти, так и существовать независимо от них, самостоятельно порождая „фактическую власть”;
- парадигма управления любой культурно-исторической эпохи включает в себя методы насилия и стимулирования, убеждения и манипуляции; со временем меняется только сравнительный „вес” этих методов, что зависит от особенностей общества;
- для управления в современной культуре характерна „бессубъектность”, но одновременно с этим наблюдается „децентрализация” управляющей подсистемы: наличие в обществе множества управляющих субъектов;
- расширяются цели управления, происходит привлечение объекта к управлению; отражением изменения субъект-объектных отношений являются такие современные понятия как „административные услуги», „социально

ответственный бизнес”, „система управления качеством”, „сервисное государство”;

- современное общество представляется „десоциализированным”, лишенным устойчивых социальных структур; социальные структуры в нем множественны, носят неустойчивый характер и базируются на информационных построениях;
- инструментальную базу управления в современной культуре составляют информационные технологии и средства массовой информации;
- управление в современной культуре характеризуется относительно высокой ролью манипулятивности, используемой для обеспечения поддержки обществом тех или иных управленческих решений;
- управление в современной культуре представляет собой чаще всего не последовательность управленческих шагов, а одномоментный акт, посредством которого делается попытка изменить существующую тенденцию развития („управление развитием”, „управление риском”).

В целом, если социальное управление рассматривать как продолжение природных процессов (в глобальном масштабе), то подобная деятельность направляет социальную энергию (каждого индивида и всех его членов в целом) на максимальное энергопреобразование, на максимальное действие по преобразованию бытия, и в этом проявляется высокая социальная значимость феномена управления.

Литература

1. Тейлор Ф. У. Принципы научного менеджмента / Ф. У. Тейлор – М., 2005. – 80 с. **2. Козлова О. Н.** Управляемость социальной жизни: от быта к бытию / О. Н. Козлова // Социально-гуманитарные знания. – 2002. – № 1. – С. 128 - 138. **3. Кремень В. Г.** Філософія управління : підручник / В.Г.Кремень – К. : Знання України, 2007. – 360 с. **4. Тоффлер Э.** Третья волна / Э.Тоффлер – М., 1999. – 784 с. **5. Еріксен Т.** Тиранія моменту: швидкий і повільний час в інформаційну добу / Т.Еріксен – Львів, 2004. – 196 с. **6. Kotter J. P., Heskett J.L.** Corporate Culture and Performance. – N.Y.: The Free Press, 1992. – 317 p. **7. Патракова Г. В.** Информационное общество как объект манипулятивного воздействия / Г. В. Патракова //Современные гуманитарные исследования. - 2010. - № 1 (32). – С. 46 - 47. **8. Позиніч С. М.** Еротетичне спілкування як елемент управлінської культури / С. М. Позич // Теорія і практика управління соціальними системами. – 2004. – № 2. – С. 70–77. **9. Управление** – это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. – М., 1992. – 351 с.

Основні проблеми та шляхи вдосконалення системи підготовки кадрів для органів місцевого самоврядування

О. М. Мошкова

У Посланні Президента України до Верховної Ради України „Європейський вибір. Концептуальні засади стратегії економічного і соціального розвитку України на

2002 – 2011 роки” підкреслено, що важливим напрямом адміністративної реформи є делегування управлінських функцій згори донизу й усебічний розвиток місцевого самоврядування [6, с. 107]. Масштаби й складність зазначених завдань потребують прискороного формування та оновлення управлінської еліти, залучення до системи управління на всіх рівнях енергійних, компетентних та ініціативних кадрів нової генерації.

У Комплексній програмі підготовки державних службовців, яка затверджена Указом Президента України від 09.11.2000 року № 1212/2000, зазначається: „Багатоаспектність функцій і завдань, що реалізуються органами державної влади та органами місцевого самоврядування в різноманітних сферах, актуалізує необхідність отримання професійної підготовки та її постійного оновлення відповідно до потреб економічного та соціального розвитку країни, становлення громадянського суспільства” [3].

Актуальність проблеми полягає в необхідності підготовки нової генерації управлінських кадрів для системи місцевого самоврядування. Тут мають бути враховані національні традиції, надбання попереднього періоду, світовий досвід муніципального управління. Створення системи підготовки службовців для органів місцевого самоврядування повинні відповідати всім вимогам державної кадрової політики, належати до єдиного комплексу підготовки державних службовців, і в той же час мати певну автономію. Це дасть змогу реалізувати особливості діяльності органів місцевого самоврядування, забезпечити відповідний науковий, методичний та організаційний рівень навчання.

Велике значення для становлення і розвитку системи підвищення кваліфікації службовців мала низка

законів України, які регулюють відносини з підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування. Перше місце в чинному законодавстві посідають Закони України „Про державну службу” та „Про службу в органах місцевого самоврядування”. Вони стали основою у формуванні державної системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування [1, с. 2].

Важливе значення в системі нормативно-правових актів, що регулюють суспільні відносини з підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, мають Укази та розпорядження Президента України. Указом Президента України „Про систему підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців” започатковано утворення національного інституту підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, закладено основу побудови системи підвищення кваліфікації службовців та визначено її основні ланки, згідно з якими була утворена Українська академія державного управління при Президентові України (нині НАДУ) та її регіональні інститути у Львові, Одесі, Харкові, Дніпропетровську [4].

Завершення побудови системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування передбачено постановою Кабінету Міністрів України „Про центри підвищення кваліфікації державних службовців і керівників державних підприємств, установ і організацій”, згідно з якою встановлюється, що центри підвищення кваліфікації є

навчальними закладами системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування [5]. Вони виконують функції регіональних, навчальних і науково-методичних центрів підвищення кваліфікації службовців і керівників державних підприємств, установ і організацій. Роботу центрів у межах своїх повноважень координує Головдержслужба України.

Однак, у сучасній Україні наявна система підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів для органів місцевого самоврядування значною мірою прив'язана до системи підготовки кадрів державної служби й не спроможна повною мірою ні готувати „номенклатуру” для місцевого самоврядування, ні працювати на ринок кадрів.

Негативною тенденцією останніх років є збільшення плинності кадрів. Особливо високою є плинність кадрів на посадах 7-ї категорії, де значна частина осіб працює в органах місцевого самоврядування не більше 2 - 3 років.

Така ситуація вимагає збільшення видатків на підготовку та підвищення кваліфікації посадових осіб, оскільки нормативними документами передбачено обов'язкове навчання службовців протягом першого року з часу прийняття на посаду.

Програми професійної підготовки, на мій погляд, потребують системного впорядкування у напрямках визначення необхідної та достатньої теоретичної бази діяльності будь-якої посадової особи органу місцевого самоврядування, сучасного арсеналу методів підготовки та впровадження рішень, навчально-методичної бази для набуття прогресивних навичок практичної діяльності.

По-справжньому радикальні зміни в управлінні територіальних громад можуть відбутися лише з приходом нового покоління управлінських кадрів. Але, при цьому, варто враховувати той факт, що до 1994 року Україна не мала стійкого, відкритого та прозорого соціально-правового інституту, який би впорядковував підготовку кадрів для державної служби та місцевого самоврядування. Процес пошуку, добору, навчання, перепідготовки, підвищення кваліфікації, розподілу, використання, формування резерву та просування службовців здійснювалися на вільний розсуд. Настав час, коли необхідно сформувати новий тип службовця, людини, яка забезпечить посилення взаємодії органу місцевого самоуправління та територіальної громади.

По-перше, необхідною умовою формування кадрів для органів місцевого самоврядування є нормативне врегулювання цього процесу. Зокрема, необхідно внести відповідні зміни до Закону України „Про службу в органах місцевого самоврядування” та доповнити його статтю з таким змістом: "Посадовим особам органів місцевого самоврядування створюються умови для навчання і підвищення кваліфікації у державних, недержавних навчальних закладах та шляхом самоосвіти”.

По-друге, на сучасному етапі вдосконалення кадрової політики принципового значення набуває система муніципальної освіти, яка забезпечує потребу органів місцевого самоврядування у працівниках, фахово і світоглядно підготовлених для активної творчої роботи щодо реалізації функцій місцевого самоврядування. Вона повинна включати такі елементи як відбір молоді, схильної до лідерства та соціальної роботи, підготовку кадрів через здобуття освіти відповідного освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста, бакалавра, спеціаліста,

магістра, перепідготовку через здобуття освіти відповідного освітньо-кваліфікаційного рівня за іншою спеціальністю, підвищення кваліфікації муніципальних службовців через навчання на короткотермінових курсах.

По-третє, система перепідготовки муніципальних кадрів на базі чинних державних навчальних закладів могла б бути доповнена створенням у складі обласних центрів підвищення кваліфікації державних службовців факультетів підготовки резерву та підвищення кваліфікації посадових осіб органів місцевого самоврядування, депутатів місцевих рад, працівників підприємств комунального та приватного сектора економіки. У районних центрах доцільно створити консультативно-методичні центри для надання освітньо-інформаційних послуг депутатам сільських, селищних, міських рад та громадянам.

По-четверте, доцільно надати навчальним закладам державне замовлення на підготовку кадрів для органів місцевого самоврядування.

По-п'яте, напередодні виборів проводити короткотермінові семінари для кандидатів у депутати місцевих рад і кандидатів на посади сільських, селищних, міських голів з метою ознайомлення з нормативно-правовою базою місцевого самоврядування, найактуальнішими питаннями фінансового забезпечення діяльності рад та зі специфікою служби в органах місцевого самоврядування.

Підготовка посадових осіб органів місцевого самоврядування як суб'єктів управління має забезпечувати:

— збагачення їх загальнолюдськими, гуманістичними та історико-культурними національними цінностями;

- створення умов для вільної і всебічної самореалізації особистісного потенціалу службовців (виявлення їхніх здібностей і талантів, набуття навичок творчого мислення, актуалізація потреби в самоосвіті);
- виховання культури міжособистісного спілкування, розуміння природи людських стосунків, оволодіння технологією управління.

На підставі вищевикладеного можна стверджувати, що основа системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації посадових осіб органів місцевого самоврядування в нашій країні вже закладена. Але потребує удосконалення у відповідності з буквою і духом законодавства України про місцеве самоврядування, Європейською Хартією місцевого самоврядування та повинна бути націлена на постійне зміцнення та постійне відтворення демократичних засад місцевого самоврядування.

Література

1. Про державну службу: закон України від 16 грудня 1993 р. № 3723-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 52. – Ст. 490. **2. Про службу в органах місцевого самоврядування:** закон України від 7 черв. 2001 р. № 2493-ІІІ // Уряд. кур'єр. – 2001. – № 116 – 4 лип. **3. Указ** Президента України «Про комплексну програму підготовки державних службовців» від 9 листопада 2000 р. № 1212 – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>. **4. Про створення** Львівського, Одеського і Харківського філіалів Української Академії державного управління: Указ Президент України від 11 верес. 1995 р. № 824 // Вісн. держ. служби України. – 1995.

– № 3 - 4. – С. 25. **5. Про центри** підвищення кваліфікації державних службовців і керівників державних підприємств, установ і організацій: Постанова Кабінету Міністрів від 19 лют. 1996 р. № 224 // Вісн. держ. служби України. – 1996. - № 2. – С.13 **6. Президент** України та державна регіональна і муніципальна політика : зб. матеріалів та док. / упоряд. О. Іщенко, М. Пухтинський та ін. ; за заг. ред О. Дьоміна, - К. : Логос, 2002. – 236 с.

Удосконалення діяльності органів самоорганізації населення для реалізації прав громадян на участь у представленні своїх інтересів

Г. А. Низькодубова

Актуальність теми. Сьогодні однією з популярних форм місцевої демократії в Україні є органи самоорганізації населення (далі - ОСН) - це будинкові, вуличні, квартальні комітети, які у своїй більшості перейшли до нас з радянської муніципальної системи. Їх існування полягає в деконцентрації влади на місцевому рівні, перенесенні низки повноважень з рівня органів місцевого самоврядування на нижчий (самоорганізаційний) рівень через процедуру делегування повноважень.

Чинне українське законодавство закладає демократичну базу функціонування ОСН, закріплюючи право на самоорганізацію не лише осіб, що постійно мешкають у будинку, на вулиці, на території кварталу (на основі реєстрації), а всіх, хто мешкає на цій території, незалежно від реєстрації [2]. ОСН є самостійним

елементом системи місцевого самоврядування в Україні [3].

ОСН є конституційними інститутами. Відповідно до ст.140 Конституції України „сільські, селищні, міські ради можуть дозволяти за ініціативою жителів створювати органи самоорганізації населення і наділяти їх частиною власної компетенції, фінансів, майна” [1].

Згідно зі статтею 3 Закону України „Про органи самоорганізації населення”, ОСН є однією з форм участі членів територіальної громади у вирішенні питань місцевого значення [2].

Питаннями регламентації статусу ОСН як окремого інституту конституційного права України та проблемами, пов'язаними з цим інститутом, займалися А. Аскеров, А. Коваленко, О. Конєв, В. Лазарєв, О. Орлова, В. Прокошин, Д. Шутько, Ц. Ямпольська та ін.

Слід зазначити, що за останні роки в Україні захищена низка дисертацій, теми яких стосуються окремих аспектів місцевого самоврядування. Однак у цих роботах практично не приділяється увага комплексному дослідженню теоретичних та практичних засад створення та діяльності ОСН. Неоднозначність розуміння природи ОСН, їх завдань та функцій, нагальні потреби практичного застосування нормативних положень, можливості порівняльного аналізу законодавчих актів та актів локального регулювання в Україні та інших державах потребують нових підходів до цих питань.

Основними завданнями органів самоорганізації населення є:

- 1) створення умов для участі жителів у вирішенні питань місцевого значення;

- 2) задоволення соціальних, культурних, побутових та інших потреб жителів шляхом сприяння у наданні їм

відповідних послуг;

3) участь у реалізації соціально-економічного, культурного розвитку відповідної території, інших місцевих програм.

Однак ОСН не є формою, за допомогою якої розв'язуються всі питання місцевого самоврядування. Але як один із системних інститутів місцевої демократії ОСН містить у собі потенційну можливість адекватного реагування на неналежне виконання органами місцевого самоврядування своїх повноважень.

Органи самоорганізації населення – це світове явище, яке поширене на всіх континентах. Так, у Японії об'єднуються кілька територіальних громад і на їх базі створюється. Якщо розглядати досвід країн-сусідів, то тут слід зазначити, що ані в Білорусії, ані в Росії, ані в Польщі органи самоорганізації (їх еквіваленти відповідно до термінології, що застосовується у законодавстві цих держав), на відміну від України, не стали одним із конституційних інститутів [5]. Конституція Республіки Білорусь не надає детальної характеристики органів територіального громадського самоврядування, обмежуючись тільки констатацією факту про те, що вони належать до системи місцевого управління та самоврядування. Органи територіального громадського самоврядування Російської федерації додатково можуть мати у власності земельні ділянки, нерухомість, кошти, цінні папери та решту майна, необхідного для матеріального забезпечення своєї діяльності. Вони можуть здійснювати підприємницьку діяльність [6].

Законодавство Польщі називає ОСН „допоміжними органами”, які створюються в „допоміжних одиницях”. Закон Польщі „Про гмінне самоврядування” у ст. 5 установив, що самоврядна громада – гміна – „може

утворити допоміжні одиниці: сільські округи, райони, селища тощо” [4].

Отже, проаналізувавши вищевикладене, слід зазначити, що саме локальний рівень набуває сьогодні особливого значення, оскільки в чинному законодавстві про органи самоорганізації населення передбачена досить складна процедура їх ініціювання та створення, а низка питань узагалі не отримала належної регламентації, що суттєво ускладнює впровадження цього важливого демократичного інституту в муніципальну практику України. На нашу думку, національним законодавством України можуть бути запозичені окремі положення Закону Республіки Білорусь „Про місцеве управління та самоврядування в Республіці Білорусь”, це стосується, зокрема, установлення положень про надання ОСН повноважень щодо акумуляції коштів із позабюджетних джерел для реалізації соціальних програм, можливості внесення на розгляд органів місцевого управління та самоврядування пропозицій з питань місцевого значення тощо. Варто прийняти зміни до Закону „Про органи самоорганізації населення”, а саме: передбачити, що ОСН підзвітні, підконтрольні та відповідальні перед відповідними радами лише в частині делегованих ОСН власних повноважень місцевої ради; конкретизувати визначення території, у межах якої діє ОСН; спростити процедуру створення ОСН. Унести зміни до Закону „Про місцеве самоврядування в Україні”, якими доповнити перелік питань, що можуть бути вирішені виключно на сесіях місцевих рад, питанням про визначення території діяльності ОСН; визначити статус актів ОСНів та ступінь обов’язковості їх виконання на території власної діяльності ОСН фізичними та юридичними особами.

Також потрібно ухвалити на рівні органів місцевого

самоврядування в кожній територіальній громаді Положення про ОСН, закріпивши в них гарантії діяльності ОСН, принципи взаємовідносин між органами місцевого самоврядування та ОСН; Положення, якими передбачити механізм делегування ОСН окремих повноважень відповідної місцевої ради, фінансів і майна.

Прийняття подібних актів локальної нормотворчості вкрай необхідне, оскільки це дасть змогу детальніше прописати положення, передбачені в законодавстві про органи самоорганізації населення, наприклад, досить декларативно виписані в законодавстві повноваження ОСН, чітко не визначені джерела їх фінансування, статус керівників тощо.

Література

1. Конституція України : офіц. текст: [прийнята на п'ятій сесії Верховної ради України 28 черв. 1996 р. із змінами, внесеними Законом України від 8 груд. 2004 р.: станом на 1 січ. 2006 р.] – К. : Мін-во Юстиції України, 2006 – 124 с. **2. Майгер Б.** Місцеве самоврядування Польщі та України. Вибрані юридичні проблеми/ Б. Майгер – Варшава, 1999. – 394 с. **3. Муниципальное право Российской Федерации** : учебник. - 2-е изд. /под ред. Ю. А. Дмитриева. – М. : Профобразование, 2000. – 800 с. **4. Муниципальне право України** : підручник / В. Ф. Погорілко, О. Ф. Фрицький, М. О. Баймуратов та ін. ; за ред. В. Ф. Погорілка, О. Ф. Фрицького – К. : Юринком Інтер, 2001. – 352 с. **5. Орловський О. С.** Правовий статус органів самоорганізації населення : дис. канд. юрид. наук: 12.00.02 / Олексій Сергійович Орловський - О., 2004. – 170 с. **6. Про місцеве самоврядування в Україні:** закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. **7. Про органи самоорганізації**

населення», від 11.07.01 № 2625-III. 7. Шредер Р. Система державного управління в США / Р.Шердер, Р.Трангонські; пер. з англ. М. Гродзинський - К. : Держ. департамент США, відділ міжнар.інформ. програм, 2000.-127 с.

Проблемы реализации государственных услуг в Украине

О. П. Пертяка

Современная стратегия реорганизации административной системы, включающая меры по улучшению качества государственных услуг, оказываемых гражданам, является важным звеном общей внутренней государственной политики. Последняя должна быть направлена на совершенствование механизмов административного управления и укрепления связи органов местной и государственной власти с населением. Модернизация системы государственной службы требует внедрения в административно-правовую практику новых подходов, при которых потребители государственных услуг будут обладать более широкими правами и полномочиями.

Ведущим направлением процесса реформирования деятельности органов местного самоуправления следует признать формирование и развитие системы административных услуг. Современная стратегия совершенствования государственной службы основана на повышении стандартов административных услуг, улучшении организации их предоставления и распределения.

Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления при предоставлении услуг населению должна строиться на следующих принципах: а) стандартизация услуг; 2) открытость и полнота информации об услугах; 3) возможность выбора, доступность, полезность и эффективность услуг; 4) право на апелляцию при плохом качестве предоставляемых услуг; 5) уважение прав граждан; 6) эффективное использование ресурсов; 7) обратная связь с потребителями услуг.

Реализация указанных выше принципов невозможна без обеспечения комплексного подхода к разработке государственной политики с ориентацией на общенациональные интересы и стратегические цели. При этом необходимо повышение ответственности органов управления за распределение административных услуг с учетом интересов различных социальных групп (женщин, инвалидов, пожилых людей, национальных меньшинств), использования современных технологий; внедрения новых услуг для развития малого бизнеса. Повышению качества государственных услуг способствует использование современных информационных технологий.

Информационные системы должны обеспечить информационно-технологическую поддержку операционной деятельности органов государственной и местной власти. Через них можно также осуществлять мониторинг и анализ результатов предоставления услуг, контроль за процессами реализации государственных и муниципальных услуг гражданам. Кроме того, органам власти целесообразно развивать соответствующие информационные системы, обеспечивающие досудебное (внесудебное) обжалование гражданами решений и действий (бездействия) должностных лиц, которые

предоставляют административные услуги.

Следует упорядочить коммуникационные связи и информационные потоки между гражданами и органами власти. Это будет способствовать улучшению качества государственных услуг, модернизации всей системы государственной службы путем изменения системы стимулирования служащих, повышения ответственности последних за эффективное выполнение собственных обязанностей в сфере оказания населению административных услуг.

Прямой контакт чиновника и гражданина должен быть заменен дистанционным взаимодействием последних. Для этого требуется соответствующее материально-техническое и организационное обеспечение, обучение субъектов коммуникации. Поэтому переход к предоставлению на электронных носителях административных услуг предполагает постепенное и поэтапное его решение.

На первом этапе передача документов в органы государственной и местной власти может осуществляться на физических носителях или в печатном виде. При этом должна быть предусмотрена возможность заполнения документов на рабочем месте в соответствующем учреждении или ведомстве.

На втором этапе в органах исполнительной власти должны быть созданы ведомственные электронные базы данных, которые бы обеспечили возможность доступа к ним граждан с целью осуществления запросов и получения справок. В этот период государственным (местным) органам управления следует провести значительную работу по формированию баз данных, удобных для использования гражданами. Понимая, что чиновники предпочитают быть монополистами в

обладании открытой информацией о собственной деятельности, негосударственные организации должны организовать тщательный общественный контроль за наполнением значимой и открытой информацией соответствующих баз данных.

Третий этап предполагает возможность передачи населением или организациями заполненных электронных форм документов, необходимых для получения государственной услуги, в соответствующие ведомства с использованием сети Интернет, предварительной проверки ведомством этих документов, а также записи на очный прием.

На завершающем этапе должен быть реализован бесконтактный обмен документальной информацией между гражданами и органами власти. При этом будет сведена к минимуму необходимость очного посещения соответствующего уполномоченного органа или ведомства. Такая процедура взаимодействия государственных служащих и населения лишь позитивно скажется на уровне распространенности коррупции в украинском обществе.

Опыт цивилизованных стран свидетельствует о высокой эффективности дистанционного предоставления административных услуг. Например, в США органы власти предоставляют населению около 5000 услуг, большая часть которых осуществляется в электронном режиме (онлайн). Поэтому трудно не согласиться с мнением канцлера Германии Г. Шредера о том, что „бегать должны данные, а не граждане”. Это даст более продуктивного взаимодействия органов власти и граждан, чего явно не хватает на современном этапе развития Украины.

Прогнозування фінансового забезпечення надання якісних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування

*В.А.Рач, О.В.Ігнатова,
О.Г.Солоп, С.М.Щериця*

Одним із критеріїв оцінки якості та стандартів надання адміністративних послуг, який визначений у 2006 році в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, є своєчасність (надання адміністративної послуги в установленій законом термін) [1]. Але неможливо забезпечити своєчасність надання послуг в умовах відсутності їх своєчасного фінансового забезпечення. Тому питання прогнозування фінансового забезпечення надання якісних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування є найактуальнішим, тим більш в умовах відсутності прийнятих на 2010 рік бюджетів.

Правове регулювання бюджетного процесу в Україні проводиться згідно з Конституцією України [2], Бюджетним кодексом України [3] та законів України [4 - 7]. Відповідно до системи оподаткування України, що була введена в дію Законом України від 25.06.1991 №1251-ХІІ „Про систему оподаткування”, для поповнення доходів місцевих бюджетів передбачено 16 видів місцевих податків і зборів [4].

Дослідження інформаційних джерел виявило наявність різних думок стосовно формування доходної частини місцевого бюджету. Так, В. Новіков вважає за необхідне ввести „спеціальний цільовий податок”, С. Буковинський висловлює власні пропозиції щодо вирівнювання бюджетної забезпеченості тільки на основі перерозподілу бюджетних ресурсів через державний

бюджет, С. Слухай пропонує використання спеціального фонду та вважає за необхідне використовувати „принцип розподілу фонду трансфертів на окремі контингенти відповідно до видів територіальних об'єднань із метою врахування відмінностей у їх фінансових потребах та фінансовому потенціалі”, К. Павлюк звертає увагу на необхідність установлення взаємозв'язку між бюджетними витратами й результатами економічної діяльності регіону [8].

Однак наведені пропозиції не вирішують проблеми визначення оптимального механізму формування власної дохідної бази місцевих бюджетів, зокрема, відсутня науково-теоретична основа методичного вирішення розрахунку прогнозних надходжень до місцевих бюджетів з урахуванням особливостей регіону.

У цих тезах запропоновано варіант розрахунку прогнозних показників на прикладі податку з доходів фізичних осіб (далі – ПДФО), який складає 80 відсотків від загальної суми доходної частини місцевого бюджету і є одним з основних економічних інструментів перерозподілу доходів громадян.

Цей податок, який є найбільш залежним від фінансового становища регіону, пропонується розраховувати з урахуванням особливих регіональних можливостей. Саме врахування соціального складу населення та галузевих особливостей структури економіки регіону в надходженнях ПДФО підвищить точність прогнозування надходжень зазначеного податку до місцевого бюджету та сприятиме своєчасності виконання адміністративних послуг.

Отже, зупинимося на існуючих методах прогнозування надходжень ПДФО до місцевих бюджетів. В органах податкової служби запропоновано

експериментальну версію Методики визначення розрахункової бази надходжень податку з доходів фізичних осіб [9] (далі – Методика), яка сьогодні є базовою. Однак прогнозний розрахунок надходжень ПДФО в Луганському регіоні на 2009 рік за цією методикою виявив десятивідсотковий розмір відхилення від фактично складеного показника (понад 20 млн гривень).

У Методиці для розрахунку прогнозних надходжень ПДФО наведено таку формулу:

$$ПДФО_t = \frac{БО_t * PC_t}{100},$$

де t – індекс часового періоду;

$ПДФО_t$ – надходження податку;

$БО_t$ – база оподаткування;

PC_t – реальна ставка податку.

Дослідження складових, які враховують при розрахунку бази оподаткування ПДФО, виявило відсутність десятивідсоткової ставки податку від об'єкта оподаткування з доходів шахтарів-працівників, яку законодавчо введено в червні 2009 року [10]. Для Луганського регіону, який є шахтарським, це вагома втрата доходної частини місцевого бюджету в розмірі понад 60 млн гривень.

Поряд із першою неврахованою складовою при розрахунку бази оподаткування ПДФО доцільним було б виділити окремо суму податку, що підлягає поверненню платнику у зв'язку з нарахуванням податкового кредиту згідно зі статтею 5 закону України „Про податок з доходів фізичних осіб” [6]. У 2009 році ця сума складала 4 млн гривень.

Таким чином, існуючу формулу розрахунку прогнозних надходжень, яку пропонує Методика, доцільно було б поширити шляхом додання показника, що враховує вище наведені регіональні особливості ($\sum \text{втрат}$):

$$BO_t = \text{ФОП} - \text{ВФ} - \sum \text{пільг} + \sum \text{втрат} + \sum \text{ДД} + \sum \text{ДСПД} ,$$

де ФОП – фонд оплати праці;

ВФ – сума збору до Пенсійного фонду України та внесків до фондів загальнообов'язкового державного соціального страхування;

$\sum \text{пільг}$ – сума податкових соціальних пільг, які дають право на зменшення суми загального місячного оподаткованого доходу;

$\sum \text{втрат}$ – суми витрат, включені до складу податкового кредиту платників ПДФО та від 10-відсоткового оподаткування доходів шахтарів-працівників;

$\sum \text{ДД}$ – сума додаткового доходу;

$\sum \text{ДСПД}$ – сума доходу від зайняття підприємницькою діяльністю.

Розрахунок прогнозних надходжень, який ураховує наведені пропозиції, на прикладі Луганського регіону підтвердив доцільність урахування двох запропонованих особливостей. Так, за вдосконаленою методикою вдвічі скоротилося відхилення розрахункової та фактичної величини податку, тобто збільшилася точність прогнозу:

відхилення фактичних надходжень за 2009 рік до прогнозних показників, розрахованих за вдосконаленою методикою, становить 10,5 млн грн або 0,5 відсотка.

Поряд із розрахунками було проведено експертне оцінювання трьох методик розрахунку прогнозних надходжень ПДФО за сьома визначеними факторами, результати якого наведені у таблиці:

Таблиця 1

Експертне оцінювання методик розрахунку
прогнозних надходжень ПДФО

Методи та методики прогнозування	Фактори, за якими оцінюються методики, балів						Разом, сума балів	Ранг
	простота методи	наявність значного масиву даних	точність прогнозу	визначення причин зміни показників	визначення впливу факторів зовнішнього середовища	урахування особливостей територіальної громади		
Метод простого середнього	10	8	3	0	0	0	21	3
Методика прогнозування, запропонована ДПА України	7	7	5	7	7	7	40	2

Продовження таблиці 1.

Удоско- налена методика прогно- зування	7	6	9	10	9	9	50	1
-----------------------------------------------------	---	---	---	----	---	---	----	---

Отже, запропонована вдосконалена методика, на думку експертів, є найкращою за рейтинговим відбором, тому що дозволяє прогнозувати надходження ПДФО, враховуючи підвищення мінімальної заробітної плати, прожиткового мінімуму на одну працездатну особу в розрахунку на місяць, зростання фонду заробітної плати, номінального ВВП, зміну ставок оподаткування, додаткові джерела оподаткування, а також оподаткування прибутків шахтарів у вигляді заробітної плати, інших виплат і винагород за ставкою 10 відсотків та суми витрат, що зараховуються до складу податкового кредиту (відповідно до декларації про доходи фізичних осіб).

За результатами проведеного дослідження та експертного оцінювання можна зробити висновок, що врахування регіональних особливостей при прогнозуванні надходжень до місцевого бюджету ПДФО надасть можливість достатньо точно прогнозувати доходну частину і, відповідно, надавати якісні адміністративні послуги населенню регіону.

Література

- 1. Бюджетний** кодекс України // Відомості Верховної Ради України. – 2001. - № 37 – 38.
- 2. Конституція** України. – К. : Юридична практика, 2006. – 512 с.
- 3. Луїна І.О.** Державні фінанси та реформування міжбюджетних відносин/ І.О.Луїна – К. : Наукова дума, 2006. – 431с.
- 4. Методика** визначення розрахункової бази

надходжень прогнозних надходжень податку з доходів фізичних осіб : лист ДПА України від 18.04.2007 №7866/7/17-0218. **5. Про внесення** змін до деяких законів України щодо престижності шахтарської праці : закон України від 25 червня 2009 року N 1564-VI : [електрон. ресурс]. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>. **6. Про затвердження** Правил оформлення проекту Закону України про Державний бюджет України : постанова Верховної Ради України від 06 трав. 1996 № 170/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996 (02.07.96). - № 27. **7. Про місцеве** самоврядування в Україні : закон України від 21 трав. 1997 № 280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. - № 24. **8. Про податок** з доходів фізичних осіб : закон України від 22 трав. 2003 №889-IV - [електрон. ресурс]. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>. **9. Про систему** оподаткування : закон України від 25 черв. 1991 №1251-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991 (24.09.91). - № 39. **10. Про схвалення** Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лют. 2006 р. N 90-р. : [Електрон. ресурс]. - Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.

Дослідження впливу якості надання адміністративних послуг на розвиток підприємництва

О. О. Саєнко

Права і свободи людини визначають зміст та спрямованість діяльності держави. Сучасна держава не тільки управляє суспільством, а й надає йому послуги.

Методологічною основою доктрини адміністративних послуг є концепція служіння, тому категорія „адміністративних послуг” у своїй основі має те саме навантаження, що й у приватному праві, а саме – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи.

Сучасний стан надання адміністративних послуг характеризується багатьма недоліками об’єктивного та суб’єктивного характеру. Окремі проблеми зумовлені недосконалим законодавством, яке не завжди враховує потреби та інтереси приватних осіб при регулюванні їх відносин з адміністративними органами.

Серед таких недоліків можна виділити: наявність необґрунтованих видів адміністративних послуг; „подрібнення” адміністративних послуг на окремі платні послуги; перекладання обов’язків адміністративних органів щодо збирання довідок, візування, погоджень на приватних осіб; необґрунтована платність окремих видів адміністративних послуг; необґрунтовано високі розміри плати за окремі види послуг; обмеженість днів та годин прийому громадян; проблеми доступу до інформації необхідної для отримання адміністративних послуг; необґрунтовано великі терміни для надання окремих послуг; суперечливе правове регулювання та неналежне регулювання процедурних питань; фактичне зобов’язання приватних осіб отримувати супутні платні послуги, сплачувати „добровільні” благодійні внески.

Найбільш типовими порушеннями є вимагання документів, не передбачених законодавством, або у формі не передбаченої законодавством (нотаріально посвідчених копій документів), та порушення термінів надання окремих видів послуг.

Сьогодні інструмент „переліків платних послуг”

використовується не для впровадження доктрини послуг (служіння), а з метою отримання коштів від приватних осіб. Більшість із видів діяльності передбачених у цих переліках не є адміністративними послугами, а є загальними обов'язками всіх адміністративних органів (надання інформації, текстів нормативних актів, консультування), або взагалі не пов'язані з реалізацією владних повноважень (ксерокопіювання, ламінування).

Адміністративною послугою є лише результативна діяльність цілісного характеру, тому необхідно припинити практику стягування плати за окремі дії: надання бланків, оформлення документів.

Підстави для платності надання публічної інформації та для визначення розміру плати повинні бути визначені законом. При цьому плата за надання інформації може братися лише тоді, коли пошук інформації та її обробка вимагають значних затрат робочого часу, а її розмір повинен визначатися з урахуванням критеріїв обсягу інформації, суб'єкта запиту інформації, мети запиту.

Інспекції та інші контролюючі органи не повинні надавати жодних платних послуг.

Безплатними для громадян повинні бути адміністративні послуги у справах пенсійного та соціального забезпечення, а також в справах, які безпосередньо стосуються реалізації основних прав і свобод людини, а також послуги у випадках, коли розмір плати не виправдовує витрат, пов'язаних з її адмініструванням.

Бюджетні установи, організації та підприємства можуть надавати адміністративні послуги лише у випадку, коли це прямо передбачено законом, або якщо такі повноваження їм надані (делеговані) органом державної

влади, органом місцевого самоврядування відповідно до закону.

За загальним правилом адміністративні послуги повинні бути платними, тому що: це справедливо, адже одні особи ніколи не звертаються за певними послугами, а інші – звертаються регулярно. Фінансування надання послуг окремим особам за рахунок публічних коштів означало б перекладення зобов'язань зі споживача послуги на суспільство в цілому; це може запобігати корупції, адже законна та прозора плата за послугу дає споживачеві право вимагати її належної якості; плата за послуги може бути дієвим інструментом підвищення якості надання адміністративних послуг, якщо від цих коштів залежатиме фінансування відповідного адміністративного органу та преміювання службовців [1].

Плата за адміністративні послуги повинна визначатися: законом або в порядку, установленому законом; у фіксованому розмірі; як правило, на основі середньої собівартості надання цього виду послуг; з обов'язковим проведенням консультацій з громадськістю (потенційними споживачами послуг).

У виняткових випадках, розмір плати за адміністративну послугу може бути вищим за собівартість, наприклад, у разі, якщо це пов'язано з винятковими вимогами особи (скажімо, за терміновістю).

З огляду на це вважаємо за доцільне у практиці надання адміністративних послуг звернутися до досвіду маркетингу послуг та поняття „стандарт обслуговування” як комплексу обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, що покликані гарантувати встановлений рівень якості всіх операцій, що містить : максимальну увагу до клієнтів; високу якість комплексу послуг; постійне підвищення освітнього та

кваліфікаційного рівня спеціалістів та всього персоналу; грамотне та оперативне застосування форм і методів системи публік рилейшнз з метою підвищення результатів операційної діяльності та популярності організації (органу влади, що надає адміністративну послугу) у суспільстві [2].

Оцінка якості надання адміністративних послуг повинна здійснюватися на основі критеріїв, які визначають рівень задоволення потреб та інтересів споживачів адміністративних послуг, професійність діяльності органів, що надають адміністративні послуги, а саме: результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності.

Запровадження в Україні доктрини адміністративних послуг, забезпечення належної якості надання адміністративних послуг вимагає системного підходу до правового регулювання цієї сфери суспільних відносин.

Для покращення якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади необхідно законодавчо визначити порядок їх організації та діяльності (на сьогодні порядок надання адміністративних послуг регулюється близько 100 нормативно-правовими актами).

При правовому регулюванні конкретних видів адміністративних послуг необхідно дотримуватися загальних принципів надання адміністративних послуг, цілісності (результативності) адміністративної послуги, не допускати перекладання обов'язків адміністративних органів на приватних осіб та запровадження необґрунтованих послуг і вимог до приватних осіб.

У 2009 р. на 36 % порівняно з 2008 р. зменшилася кількість проектів регуляторних актів, наданих на розгляд Представництва Держкомпідприємництва в Луганській області. Отже, було зменшено регуляторний тиск з боку

органів місцевої влади на діяльність суб'єктів господарювання області. Протягом дії регіональної цільової програми „Розвиток та підтримка малого підприємництва в Луганській області на 2008 - 2009р.р.” із поданих 111 проектів регуляторних актів було прийнято 79.

Якість актів, розроблених регуляторними органами, у 2009 р. підвищилася, оскільки з поданих на розгляд Представництву Держкомпідприємництва у Луганській області було погоджено 76,6 % проти 67,8 % у 2008 р.

Основними причинами повернення проектів регуляторних актів на доопрацювання є : невідповідність вимогам чинного законодавства, зокрема й Закону України „Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”; невідповідність аналізів регуляторного впливу вимогам, установленим постановою Кабінету Міністрів України від 11.03.2004 № 308 „Про затвердження методик проведення аналізу впливу та відстеження результативності регуляторного акту”; не визначені показники результативності регуляторного акту; не визначені альтернативні способи досягнення встановлених цілей, очікувані результати прийняття акта, терміни проведення базового та повторного відстеження результативності.

Для спрощення процедур започаткування підприємницької діяльності в усіх райдержадміністраціях і виконавчих комітетах міських рад міст обласного значення створено та діє 31 дозвільний центр, що здійснює видачу документів дозвільного характеру за принципом організаційної єдності та спостерігається підвищення їх ролі. За результатами роботи кращим визнано Краснодонський міський дозвільний центр і Перевальський районний дозвільний центр.

В області діяли 32 координаційні ради з питань розвитку підприємництва, але згідно з Указом Президента України від 22 червня 2009 р. № 466/2009 „Про стимулювання розвитку підприємницької діяльності в умовах фінансової кризи” та розпорядження голови облдержадміністрації від 11 серпня 2009 р. № 887 було утворено, що робочі групи з питань сприяння розвитку малого підприємництва, на які покладено завдання, які виконувалися координаційними радами. Тому кількість останніх зменшено до 7 у шести містах та одному районі.

Відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 № 518 „Про утворення місцевих та регіональних галузевих рад підприємців” з метою встановлення постійного зв'язку з підприємцями розпорядженнями голови обласної держадміністрації утворено 5 регіональних галузевих рад підприємців з питань: будівництва та житлово-комунального господарства; торгівлі, побутового обслуговування та ресторанного господарства; транспорту та зв'язку; промисловості; сільського господарства, харчової та переробної промисловості.

Місцеві галузеві ради підприємців утворено при 17-ти райдержадміністраціях та 9-ти міськвиконкомах міських рад міст обласного значення.

З метою усунення перешкод в реалізації законних прав та інтересів підприємців при Головному управлінні економіки облдержадміністрації утворено постійно діючу телефонну „гарячу лінію” для підприємців. Відповідні „гарячі лінії” створені та функціонують при всіх виконавчих комітетах міських рад міст обласного значення та райдержадміністраціях області.

Ефективність запровадження Програми залежала від забезпечення її фінансовими ресурсами. Кошти

державного, обласного, міських та районних (місцевих) бюджетів, спрямовані на конкретні програмні заходи, дозволили втілювати в життя економічно та соціально значущі для регіону інвестиційні та інноваційні проекти малого та середнього підприємництва, створювати нові робочі місця, об'єкти інфраструктури підтримки малого бізнесу, надавати інформаційно-консультативну та ресурсну допомогу підприємцям тощо.

На реалізацію Програми було передбачено всього 34725,5 тис. грн, проте фактично використано 37182,95 тис. грн (на 7,1 % більше до запланованого). Із державного бюджету планувалося 7513,33 тис. грн (використано 5368,13 тис. грн – на 28,5 % менше до запланованого), обласного бюджету – 2372,8 тис. грн (2334,95 тис. грн – на 1,6 % менше), із районних та міських бюджетів – 1270,39 тис. грн (1374,21 тис. грн – на 8,2 % більше), інших джерел – 23568,98 тис. грн (28105,66 тис. грн – на 19,2 % більше).

На пряме фінансування найбільш ефективних підприємницьких проектів за пріоритетними для регіону видами діяльності на поворотній основі з обласного бюджету в 2009 році виділено та фактично використано кошти у сумі 1,0 млн грн.

Участь у конкурсному відборі суб'єктів малого підприємництва області, яким за рахунок коштів обласного бюджету в 2009 році надано фінансову підтримку для реалізації інвестиційних проектів, узяли 10 суб'єктів, які подали 11 інвестиційних проектів.

За результатами визначено 4 переможці: Обласне екологічне науково-виробниче підприємство інвалідів „Союз жертв Чорнобиля” (м. Луганськ) – проект „Розширення масштабів діяльності в промисловому видобуванні щебеню” на суму 300,0 тис. грн; ТОВ „Фідер” (м. Луганськ) – проект „Будівництво та введення в

експлуатацію нових виробничих ділянок по вилученню відходів флотації ЦЗФ „Самсонівська”, „Суходільська”, „Дуванівська” на суму 370,0 тис. грн; ТОВ „Скарлетт” (м. Луганськ) – проект „Будівництво універсального спортивно-видовищного комплексу „Школа бадмінтону” на суму 200,0 тис. грн; ПП Садовніков П.В. (м. Луганськ) – проект „Виробництво енергозберігаючих пінополістирольних термоблоків із зовнішньою декоративною поверхнею і теплоізоляційних декоративних плит зі встеленого полістиролу, а також устаткування для їх виробництва” на суму 130,0 тис. грн. Проектами передбачено створення 176 нових робочих місць. Заплановані обсяги надходжень до бюджету податків, зборів та інших обов’язкових платежів перевищують суму наданої фінансової допомоги у 9,8 раза.

З метою залучення додаткового капіталу для розвитку та підтримки діяльності суб’єктів малого підприємництва регіону здійснюється фінансово-кредитна підтримка суб’єктів малого підприємництва за рахунок банківського кредитування та кредитних спілок.

Фінансово-кредитними установами області надано суб’єктам малого підприємництва кредитів на суму 308,7 млн грн (у 2009 році – 27,6 млн грн), зокрема й комерційними банками за міжнародними лініями – 186,3 млн грн (у 2009 році – 24,8 млн грн), кредитними спілками – 53,6 млн грн (у 2009 році – 17,5 млн грн), фондами – 6,9 млн грн (у 2009 році – 3,2 млн грн).

За програмою „Фінансова підтримка фермерських господарств” Регіональним відділенням Українського державного фонду підтримки фермерських господарств було використано з держбюджету для компенсації фермерським господарствам їх витрат кошти в сумі 2,8 млн грн (у 2009 році – 0,6 млн грн).

Таким чином, у нашому дослідженні проаналізовано ефективність надання адміністративних послуг для розвитку малого підприємництва в Луганській області, на основі чого можна зробити висновок, що надання адміністративних послуг – важливий елемент у діяльності держави і від якості, надійності та професійності роботи органів державної влади та місцевого самоврядування залежить рівень соціального розвитку й підприємництва в регіоні.

Література

1. Дослідження на тему „Визначення шляхів оптимізації та поліпшення якості надання адміністративних (управлінських) послуг на основі вивчення чинної системи надання державних і громадських послуг фізичним та юридичним особам, а також кращого іноземного досвіду в цій сфері” виконаного Центром політико-правових реформ на замовлення Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України : [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ucipr.kiev.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=3568&mode=mode=thread&order=0&thold=0>.
2. Інформація про результати виконання регіональної цільової програми «Розвиток та підтримка малого підприємництва в Луганській області на 2008-2009 роки» за 2 роки та 2009 рік : [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://loga.gov.ua/oda/zvg/results/>.
3. Шканова О. М. Маркетинг послуг / О. М. Шканова. - К. : Кондор, 2003. – 10 с.

Система управління якістю підготовки державних службовців

Є. М. Хриков

Моделювання системи управління якістю підготовки державних службовців передбачає аналіз наявної системи. Її визначають три групи чинників:

1. Загальнодержавні механізми управління підготовкою магістрів усіх напрямів (загальне для всіх магістратур).
2. Специфічні механізми управління підготовкою магістрів державної служби (особливе, що характеризує властивості, притаманні тільки магістратурі державної служби).
3. Механізми управління підготовкою магістрів державної служби, притаманні окремим вищим навчальним закладам (одиничне).

Як відомо, системі вищої освіти України притаманний високий рівень централізації. Тому здійснення окремих напрямів професійної підготовки визначають у першу чергу державні механізми та засоби. Це – прийняття законів, розробка нормативних актів, державних програм розвитку освіти, процедури ліцензування, акредитації, розробка стандартів, підтримка державою розвитку науки, підготовка та підвищення кваліфікації науково-педагогічних працівників, фінансування навчальних закладів, сприяння виданню навчальної та наукової літератури, розвиток інформаційних технологій, бібліотек. У наш час на державному рівні визначають навіть технологію організації навчального процесу, яка зараз є загальною для всіх вищих навчальних закладів.

Значна частина цих механізмів має специфічний прояв у системі професійної підготовки державних службовців. Так, систему підготовки державних службовців визначають не тільки загальні для всіх напрямів професійної підготовки нормативи, а й специфічні, розроблені Головним управлінням державної служби України. Ці нормативи регламентують численні питання професійної підготовки державних службовців, що позитивно впливає на якість навчального процесу.

Цільове фінансування підготовки магістрів дозволяє забезпечити виконання державних вимог щодо нормування навчального навантаження викладачів. Головне управління державної служби України систематично ініціює проведення нарад, конференцій, семінарів з актуальних питань професійної підготовки державних службовців, що стимулює розвиток наукової галузі „державне управління”; виконує функцію обміну досвідом та підвищення кваліфікації викладачів та організаторів освітньої діяльності; стимулює видання наукової та навчальної літератури та розповсюджує їх у магістратурах державної служби; забезпечує постійні зв'язки магістратур державної служби з замовниками освітніх послуг у питаннях прийому на навчання, підготовки магістерських робіт, організації практики та державної атестації магістрів, працевлаштування після закінчення навчання.

Перелічені особливості закономірно зумовлюють більш високий рівень організації освітньої діяльності з підготовки магістрів державної служби порівняно з іншими напрямками професійної підготовки.

Вищий навчальний заклад модифікує зовнішні умови, які створює держава, у внутрішні умови професійної підготовки. Від системи діяльності вищого навчального закладу залежить, наскільки повно будуть

реалізовані можливості, які надає держава для професійної підготовки державних службовців. У свою чергу вищий навчальний заклад створює умови, безпосередньо необхідні для освітньої діяльності.

Пошук шляхів удосконалення підготовки державних службовців передбачає вибір тієї чи іншої моделі управління якістю освітніх послуг. Таких моделей існує кілька. Перша – традиційно педагогічна, яка передбачає удосконалення змісту та методів навчального процесу. Друга – традиційно управлінська, яка, окрім удосконалення змісту та методів навчального процесу, передбачає вирішення питань його організації. Третя модель – системно управлінська, яка передбачає більш цілісне вирішення головних проблем якості освіти. Четверта модель базується на ідеях міжнародного стандарту якості ISO 9000.

Якщо порівняти названі моделі до вирішення проблеми управління якістю, то вони не суперечать одна одній, проте кожна наступна з них є більш широкою та системною. Тому для розробки системи управління якістю підготовки державних службовців доцільно використовувати ідеї міжнародного стандарту якості ISO 9000. Головною такою ідеєю є процесний підхід, який полягає у визначенні, розробці та реалізації основних та допоміжних процесів забезпечення якості освітньої діяльності. Причому перелік таких процесів визначає сам навчальний заклад та він не може бути єдиним для всіх освітніх установ.

До основних процесів управління якістю підготовки державних службовців, які підлягають першочерговій розробці, можна віднести:

- набір до магістратури;
- визначення змісту навчального процесу;

– організацію навчального процесу.

До допоміжних процесів, які підлягають першочерговій розробці, можна віднести:

- забезпечення магістратури необхідними кадрами;
- матеріально-фінансове забезпечення діяльності магістратури;
- моніторинг якості підготовки магістрантів.

Розглянемо ці процеси.

Якість навчання значною мірою залежить від того, як здійснюється набір до магістратури. Цей процес значною мірою регламентується нормативними документами. Але вони не вирішують усіх проблем. Особливо гострою є проблема набору магістрантів державної служби на контрактні місця. Якщо для магістрантів, які працюють на державній службі, першим етапом відбору до магістратури є прийняття на роботу, то в магістрантів-контрактників такий етап відсутній.

Як відомо, для державних службовців надзвичайно важливою вимогою є сформованість моральних якостей. У зв'язку з цим доцільно вимагати від абітурієнтів під час вступу характеристики, більш ретельно вивчати їх життєвий шлях, причому робити це повинні представники головного управління державної служби України тієї чи іншої області, а не працівники вищих навчальних закладів, які зацікавлені прийняти на навчання за контрактом якомога більше осіб.

Можливо, доцільно запровадити практику обов'язкової видачі характеристик випусникам магістратури державної служби, у яких було б зафіксовано їхнє ставлення до навчання, активність, моральні якості. Якщо зробити такі характеристики

обов'язковими для прийняття на роботу після магістратури, то вони будуть позитивно впливати на ефективність навчального процесу.

Остаточного вирішення не знайшла ще проблема набору на бюджетні місця денної форми навчання магістратури. Більшість із вступників на ці місця не бажають звільнитися з державної служби, або зовсім не бажають навчатися за денною формою. Тому дуже важливо, відповідно до вимог, що існують, забезпечувати створення необхідної конкурсної ситуації, що можливо реалізувати тільки спільними зусиллями магістратури та управління державної служби тієї чи іншої області. Створення системи управління якістю передбачає детальну розробку, затвердження, використання та вдосконалення процедури набору до магістратури.

Наприкінці 2009 та на початку 2010 року МОН України ухвалило низку рішень, які принципово змінюють наявну систему підготовки магістрів в Україні. Головна їх особливість полягає в зміні принципу формування змісту та терміну підготовки магістрів. Якщо раніше зміст та термін підготовки магістрів повністю визначався державним стандартом, то зараз стандарт визначає термін навчання (1,5 – 2 роки), та 50 % змісту освіти. Другу половину змісту визначає вищий навчальний заклад (25 %) та магістранти (25 %). Це рішення є реальним проявом реалізації принципу автономії університетів. Прийняті МОН рішення значно підвищують роль навчальних закладів у забезпеченні якості освітньої діяльності.

Найбільш складною після прийняття МОН зазначених вище рішень стає проблема визначення другої половини змісту підготовки магістрів державної служби. Готових рішень цієї проблеми поки ще немає. Реалізація зазначеної ідеї у повному обсязі вимагає значно більшого

фінансування магістерської підготовки та підвищення вартості навчання для контрактних магістрантів. Щодо 25 % відсотків дисциплін за вибором ВНЗ, то ці дисципліни складає спеціалізація, яку пропонує навчальний заклад абітурієнтам. Але їх обсяг треба довести саме до 25 %. Складною є і ситуація з 25 % дисциплін за вибором магістрантів, тому актуальним є визначення принципів формування переліку цих дисциплін. До таких принципів можна віднести такі:

- урахування фінансових можливостей ВНЗ;
- орієнтації на міжнародний досвід підготовки державних службовців;
- урахування напрямів реформування державної служби та місцевого самоврядування в Україні;
- залучення до визначення переліку дисциплін органів державної влади та місцевого самоврядування;
- урахування групових та індивідуальних властивостей магістрів;
- урахування кадрових можливостей ВНЗ;
- діагностичного визначення змісту освіти, що передбачає аналіз стану державної служби та місцевого самоврядування певного регіону

Наведені принципи дозволяють розробити методичні рекомендації або інструкцію з визначення переліку дисциплін вільного вибору магістрів. Ці документи повинні конкретизувати окремі підпроцеси, що складають цей процес (залучення до визначення переліку дисциплін органів державної влади та місцевого самоврядування; аналіз стану державної служби та місцевого самоврядування цього регіону; вивчення міжнародного досвіду підготовки державних службовців тощо).

Кредитно-модульна система та згадані рішення МОН визначають засоби вирішення більшості з організаційних питань навчального процесу, але не всіх. Найбільш складним таким питанням є організаційне забезпечення реалізації права магістрантів на вибір 25 % дисциплін у магістратурах з невеликою кількістю магістрантів. Якщо в магістратурі з великим ліцензійним обсягом набору є можливість створювати повноцінні групи для вивчення вибіркового дисциплін, то більш складною є ситуація в магістратурах з невеликим ліцензійним обсягом набору. У таких магістратурах створення ситуації вибору дисциплін є економічно недоцільним.

Вирішити цю ситуацію можна двома шляхами. Перший полягає в тому, що магістрантам пропонують, наприклад, на вибір десять дисциплін, з яких треба обрати п'ять, але цей вибір повинен бути колективним, а не індивідуальним. Другий шлях полягає в організації вивчення дисциплін, які обрала незначна кількість магістрантів, за дистанційною формою. Але цей шлях передбачає наявність розроблених дистанційних курсів. Якщо вибіркові курси планувати на другий семестр, то магістратура може протягом першого семестру розробити такі дистанційні курси.

Найбільш гострою є проблема забезпечення кадрами магістратур державної служби, які не мають відповідної кафедри. Викладачі в таких магістратурах працюють на різних кафедрах, що ускладнює завдання координації їхньої діяльності. Викладання в магістратурі державної служби для таких викладачів не є основним видом діяльності, а це не сприяє підвищенню ефективності навчального процесу. Головною причиною відсутності кафедр державної служби є невелика кількість магістрантів і, відповідно, невеликий обсяг навчального

навантаження в багатьох магістратурах. Проте підвищення якості підготовки державних службовців значною мірою залежить від створення відповідних кафедр.

Необхідно також створити систему оцінки діяльності викладачів магістратури та підвищення їх кваліфікації.

Держава фінансує стипендії магістрантів-бюджетників та заробітну плату викладачів. Але для організації навчального процесу необхідно вирішувати й інші проблеми – забезпечувати магістрантів необхідною літературою, інформаційними ресурсами, комп'ютерною технікою, приміщеннями тощо. Усе це – під процеси процесу організації навчання. Так, наприклад, необхідно чітко визначити та затвердити процедуру поповнення фондів бібліотеки навчальною та науковою літературою. Така процедура повинна передбачати таке: хто, у який термін, за які кошти, у яких обсягах буде замовляти та купувати літературу, куди вона буде надходити – до бібліотеки чи в навчальний кабінет тощо.

Створення системи управління якістю підготовки магістрантів-держслужбовців потребує запровадження відповідного моніторингу, який забезпечує опосередкований та безпосередній вплив на якість освіти. Опосередкований пов'язаний з тим, що моніторинг надає інформацію, необхідну для прийняття рішень, а безпосередній вплив здійснюють уже ці рішення. Безпосередній вплив забезпечують і самі моніторингові процедури. Так, наприклад, якщо систематично проводиться оцінювання студентами організації навчального процесу, діяльності викладачів, то сам факт здійснення моніторингових процедур забезпечує управлінський вплив. Викладачі починають корегувати

свою діяльність відповідно до критеріїв, за якими вони оцінюються.

Основними напрямками моніторингової діяльності є: моніторинг контексту освітнього процесу; моніторинг ресурсів освітнього процесу; моніторинг перебігу освітнього процесу; моніторинг результатів освітнього процесу.

Перелік основних та допоміжних процесів, від яких залежить якість освітньої діяльності, є значним (управління інформаційними ресурсами, наукові дослідження, робота з постачальниками та партнерами, міжнародні зв'язки, управління виробничим середовищем тощо) і кожна з магістратур державної служби повинна вирішити, який із цих процесів є найбільш актуальним і потребує першочергової розробки, та детально їх розробити.

Державне управління нелегальною міграцією в ЄС у галузі трудових відносин

Т. В. Чубейко

Зараз у світі нараховується близько 150 млн мігрантів. Перше місце згідно з цим показником займає Європа – 56 млн осіб. Якщо у 1975 р. у світі нараховувалося близько 2,5 млн біженців, то на початку нового тисячоліття їх кількість збільшилася майже в десять разів. Що стосується нелегальних мігрантів, то в країни Європейського Союзу щорічно незаконно прибуває більше 500 тис. осіб, не враховуючи сотень тисяч біженців. Загальна чисельність нелегальних іммігрантів у Європі – від 3 до 7 млн осіб. Найбільша кількість незаконних іммігрантів зосереджена у Франції, Німеччині,

Нідерландах, Великобританії, Італії, Португалії. Усе більше нелегалів проникає в Європу через її південні кордони. Для прикладу, в Італії незаконно перебуває до 1 млн іноземців і їхня кількість постійно зростає. Зокрема, це відбувається за рахунок вихідців із Північної Африки, які прагнуть потім потрапити до Іспанії, Португалії чи Франції. В Іспанії чисельність нелегальних іммігрантів коливається від 300 до 500 тис. осіб., у Франції – від 200 тис. до 1 млн. осіб, у Великобританії ж більше 100 тис. нелегалів, більшість з яких становлять іноземці з простроченими візами.

Нелегальна імміграція протягом кількох останніх десятиліть стала невід’ємною рисою розвитку європейських держав, незважаючи на прийняття законів, які забороняють незаконне перебування та зайнятість іноземців.

Значна частина іммігрантів, як правило, в’їжджає на законних підставах – на приватне запрошення, за туристичною, навчальною чи трудовою візою, після закінчення дії якої залишається в країні, потрапляючи до категорії нелегальних іммігрантів. Упродовж багатьох років Європа була зацікавлена в нелегальній трудовій імміграції, яка є вигідною як для роботодавців, так і для держави в цілому. Саме тому уряди західноєвропейських країн недостатньо активно перешкоджали проникненню нелегальної робочої сили. Наприклад, Німеччина фактично заохочувала напівлегальну імміграцію курдських та турецьких робітників, Франція – алжирських, Великобританія – робітників з Індії та Пакистану.

Досить поширеним способом в’їзду в Європу залишається також фіктивний шлюб з громадянами країни імміграції. Однак, в останні роки зростає число іноземців, які використовують неофіційні канали перетину кордонів

без будь-яких документів або за допомогою підроблених документів. Послугами фірм, які займаються незаконним перевезенням іноземців через кордон та їх нелегальним працевлаштуванням, користуються, перш за все, економічні мігранти та біженці, які не мають шансів на легальний в'їзд. Плата за нелегальну імміграцію може складати від кількох сотень до десятків тисяч доларів, що залежить від країни призначення, довжини та складності маршруту.

Як уже зазначалося, в останні роки спостерігається так званий імміграційний бум. Щороку злочинні угруповання незаконно перевозять близько 1 млн нелегалів. За деякими даними, світові доходи від контрабанди людей складають 4 - 7 млрд дол. на рік і перевищують прибутки від торгівлі наркотичними засобами та зброєю.

Західноєвропейські держави все більше усвідомлюють небезпеку нелегальної імміграції для Європи.

Зростає кількість мігрантів, які були переправлені контрабандою. У результаті постійних воєнних конфліктів у світі, стихійних лих та катастроф надзвичайно виріс наплив біженців. Специфічною рисою сучасної міграції є збільшення частки жінок (до 47,5 %) та дітей в міграційному потоці. Досить поширеним явищем є незаконне переміщення жінок, дівчат та дітей з метою сексуальної експлуатації. За оцінками експертів, щорічно на світовий ринок інтимних послуг потрапляє від 700 тис. до 4 млн осіб.

Слід також зазначити соціально-економічні наслідки нелегальної імміграції для Європи. Нелегали, які готові працювати на будь-яких умовах, зводять нанівець соціальні гарантії, які існують в європейських країнах,

(мінімальний рівень заробітної плати, максимальна тривалість робочого дня), а також потребують величезних фінансових витрат на прикордонний контроль, створення таборів для біженців, на соціальні та медичні послуги, утримання під вартою, депортацію.

Ідеться, з одного боку, про безпеку приймаючої сторони, а з іншого – про безпеку людей. При цьому важливими складовими безпеки є особиста, соціальна безпека, збереження гідного соціального статусу та системи гарантій і благ та економічна безпека. Наразі особливу загрозу нелегальна імміграція становить у санітарно-епідеміологічному вимірі країни перебування. Крім того, нелегали, не маючи стабільної зайнятості та бажання повертатись у гірші умови, поповнюють групи „вигнанців суспільства” і стають джерелом злочинності та тероризму.

Відомо, що коли чисельність іммігрантів досягає певної критичної маси, то вони вже не намагаються асимілюватися і засвоїти новий стиль життя та мову, а створюють закриті зони проживання, де і намагаються зберегти свою ідентичність, національні традиції, релігію, культуру. У багатьох країнах Європи утворилися національні анклавні іммігрантів, інтереси яких часто не збігаються із законами та традиціями країни-перебування, створюючи соціально-політичний дисбаланс. На початковому етапі свого існування ці зони сприймаються як екзотика, але лише до того часу, поки не починають втручатися в життя місцевих старожилів, змінювати його за своїм бажанням та стандартами. Цілком зрозуміло, що це створює незручності для місцевого населення і породжує негативне ставлення до всіх іммігрантів, зокрема й зразкових. У багатьох великих європейських містах існують різноманітні етнічні квартали. Для прикладу

можна зазначити, що турки сьогодні складають 7 % берлінського Кройцберга. У Лондоні в цілому близько 16 % населення – іммігранти та етнічні меншини, у центральному Лондоні доля іммігрантів складає приблизно 30 %, а в певних районах міста перевищує 70 %.

Незаконна імміграція створює реальні та потенційні загрози фактично будь-якому аспекту безпеки сторони, що приймає. Вона спотворює соціальну, демографічну, територіальну структуру, загострює конкуренцію на місцевих ринках праці та житла, створює цілі сектори зайнятості, які не мають законодавчого регулювання, викликає соціальне напруження, зростання ксенофобії та екстремізму.

Тому більшість держав використовує всі інструменти державного управління для того, щоб незаконна міграція була керована та прогнозована. По-перше, це прийняття суворіших законодавчих актів та правових норм, які регулюють в'їзд та перебування мігрантів, включно з уніфікацією стандартів візових документів та термінів отримання статусу біженця. Багато європейських держав, прагнучи зменшити незаконний наплив іммігрантів у країну, зокрема й біженців, удосконалили свої закони, які регулюють отримання офіційного статусу останніми. Найвагоміші зміни відбулися в Німеччині, де законодавчо виключили автоматичне право на отримання притулку. Аналогічні зміни в законодавстві й інших європейських держав призвели до зменшення кількості претендентів на отримання статусу біженця.

По-друге, передбачається посилення контролю за спільними кордонами, проведення спільних операцій уздовж кордонів, створення спільної консульської системи та єдиної прикордонної служби, яка б дала можливість

охороняти контрольні-пропускні пункти на автомагістралях, в аеропортах, морських та залізничних вокзалах. Для спрощення контролю за перебуванням та переміщенням іноземців планується вже найближчим часом створити банк в'їзних віз та підготувати списки країн, громадяни яких потребують візи для в'їзду на територію Євросоюзу або зможуть користуватися безвізовим режимом пересування. Програма формування спільної політики у сфері управління кордонами держав ЄС містить також розробку законодавства про порядок перетину зовнішніх кордонів та підготовку практичних рекомендацій для прикордонних служб.

Новий план боротьби з нелегальною міграцією передбачає створення спільних поліцейських сил берегового патрулювання, які повинні ефективніше охороняти берегові кордони. Більше уваги слід приділяти зміцненню кордонів у гірських районах та лісах. Для прикладу, з 1996 р. уведено в дію прикордонний контроль між Францією та країнами Бенілюксу, а також між Іспанією та Португалією.

Таким чином, нелегальна імміграція є надзвичайно важливим стратегічним пріоритетом у зовнішній політиці ЄС, перш за все, у зв'язку із його розширенням. Переваги від розширення Європейського Союзу країни-учасниці відчують у майбутньому, але „розраховуватися” за цей процес будуть „старі” члени вже тепер. Хоча половина європейців і підтримує розширення ЄС, проте частина населення боїться підвищення рівня безробіття через засилля дешевої робочої сили. Останнім часом усе частіше лунають вимоги щодо необхідності обмеження імміграції з Центральної та Східної Європи незважаючи на те, що вільне пересування громадян є одним із фундаментальних принципів ЄС. Обговорюється можливість установа

перехідного періоду (7 років), протягом якого будуть збережені чинні правила в'їзду. Для вирішення проблем міграції в рамках ЄС на період з 2004 р. до 2008 р. запланована фінансова допомога країнам третього світу в розмірі більш ніж 930 млн. євро. Але ці заходи не виключають посилення соціального напруження в країнах, які повинні прийняти на себе основну хвилю східноєвропейської імміграції.

Становлення та розвиток державної молодіжної політики України на регіональному рівні

Т. В. Шмигленко

Підставами для дослідження державної молодіжної політики на регіональному рівні є як вимоги загального розвитку суспільства, закономірна зміна поколінь і сприяння входженню молоді в повноцінне доросле життя, так і нагальність вирішення конкретних проблем молодих людей, необхідність підвищення ефективності діяльності органів державної влади в роботі з молоддю, прискорення процесів її соціалізації.

Мета дослідження – з'ясувати сутність і науково обґрунтувати реалізацію державної молодіжної політики в Україні на регіональному рівні, окреслити шляхи її вдосконалення.

Державна молодіжна політика є своєрідним механізмом, завдяки якому органи влади на місцях створюють необхідні умови й безпосередньо надають гарантії для соціального становлення та розвитку молоді, певною мірою сприяють реалізації інтересів, запитів і потреб юнаків і дівчат, взаємодіють з молоддю. Вона може

лише тоді бути результативною, сприйматися і підтримуватися молоддю, коли всі заходи державного управління на регіональному рівні вивірятимуться на предмет звуження чи розширення можливостей для соціального становлення та розвитку молодих людей.

Державна молодіжна політика найбільш відчутна на регіональному рівні, де безпосередньо вирішується більшість молодіжних проблем, формуються необхідні умови для її соціального становлення та розвитку. На низових рівнях, завдяки щоденній практичній роботі її суб'єктів, вона проявляється як важливий механізм залучення молодого покоління до процесів соціалізації, стає доступною широкому загалу молоді для розуміння, оцінки та сприйняття. Удосконалюючи та ефективно реалізуючи державну молодіжну політику саме на регіональному рівні з урахуванням загального й особливого, є можливість забезпечити дієву систему соціалізації молоді й громадянського становлення в інтересах як власне молодої людини, молодого покоління в цілому, так і регіону, держави одночасно. Разом з тим, ця сфера державної політики, що дедалі набуває більших масштабів і значущості, поки що недостатньо досліджена науковцями.

Корисними для цього дослідження були праці В. Барабаша, М. Головатого, А. Казановського, А. Матвієнка, Я. Немирівського, В. Цибульника, О. Яременка та інші [1; 2; 3; 4; 5]. У них викладається сутність нових підходів до взаємодії держави та інших суспільних інституцій з молоддю, що ґрунтуються на партнерських принципах, досліджуються основні засади формування та реалізації політики стосовно молоді, її зміст, механізм реалізації тощо, висвітлюються окремі проблеми формування та реалізації молодіжної політики

на регіональному рівні.

Соціологічні опитування, наукові дослідження молодіжних проблем є надзвичайно важливими і створюють підґрунтя для вироблення державної молодіжної політики, але на місцях вони можуть бути лише загальним науково-інформаційним тлом для її формування і провадження. На регіональному рівні, особливо на рівні районів, міст, сіл, окрім знання і розуміння проблем молоді в цілому важливо виявити й розібратися у проблемах навіть невеликих груп, специфічних категорій молоді. І для цього є ефективним живе спілкування місцевих керівників з юнаками й дівчатами, підведення підсумків кожного етапу поточної роботи з молоддю. У результаті кожний раз мають робитися висновки, вироблятися рекомендації щодо поліпшення цієї роботи як постійного процесу в кожній установі, закладі, організації, що опікуються проблемами молоді.

На регіональному рівні стає очевидною теза, що молодь є не лише об'єктом молодіжної політики, а й її суб'єктом. На місцях окремі групи молоді й конкретні особистості, виявляючи й намагаючись відстоювати свої інтереси, формують вимоги до такої політики, значною мірою визначають її напрями, ставлять перед нею завдання і залучаються до їх вирішення. Саме в молодіжному середовищі, передусім у його організованій частині – молодіжних громадських організаціях, об'єднаннях – органи державної влади черпають додаткові ресурси для формування й упровадження державної молодіжної політики, здійснення конкретних заходів, спрямованих на подальший розвиток регіону.

Для ефективної реалізації державної молодіжної політики на місцях необхідна всебічна підтримка

молодіжних громадських організацій, що мала б полягати найперше у створенні сприятливих умов їх реєстрації та всебічного інформування, у наданні допомоги в підготовці молодіжних лідерів, виділенні приміщень для поточної роботи, що стимулює діяльність фінансування молодіжних програм (через конкурси програм, надання дотацій, субсидій тощо) та ін. У зв'язку з цим надзвичайно важливим є передбачення у місцевих бюджетах коштів для фінансування програм молодіжних організацій та їх фінансової підтримки.

Сформувати дієву державну молодіжну політику на регіональному рівні як цілісну систему, що складається під впливом суспільства, можна лише за умов урахування регіональних традицій, перш за все народних, політичних, співпраці органів державної влади з молоддю, традицій та особливостей молодіжного руху, особливостей демографічної ситуації, структури народного господарства і фінансово-економічного становища регіону тощо.

Таким чином, державна молодіжна політика на регіональному рівні – це комплексне, багатогранне явище, розвиток якого можливий лише за умови як ефективної діяльності держави щодо вирішення проблем молоді з урахуванням специфіки та можливостей регіонів, так і залучення до її реалізації якнайширшого кола інших суб'єктів і, найперше, активного залучення у цей процес молодого покоління. Разом з тим, основою для вдосконалення державної молодіжної політики, зокрема на місцях, підвищення її ефективності, є поліпшення соціально-економічного та політичного становища в Україні. На ґрунті економічної кризи, політичної нестабільності організаційно-політичні заходи на місцях щодо вдосконалення державної молодіжної політики не мають визначального значення.

Література

1. Барабаш В. В. Деякі міркування щодо реалізації державної молодіжної політики в Україні : нотатки першого заступника міністра України у справах молоді та спорту В. В. Барабаша/ В. В. Барабаш // Ракурс-УІМ. – 1994. – № 5. – С. 18 - 25. **2 Механизм** реализации государственной молодёжной политики : сб. материалов / С. В. Алещенок, Н. Ф. Головатый, А. В. Казановский и др. – К. : НИЦ проблем молодёжи ЦК ЛКСМУ (МДС), 1991. – 82 с. **3. Молодёжная** политика: опыт, проблемы, перспективы : материалы междунар. науч.-практ. конф. в 2 ч. – К. : Минмолодьспорта Украины, УкрНИИ проблем молодёжи, 1992. – Ч 1. – 162 с. **4. Немирівський Я. В.** Регіональна молодіжна політика/ Я. В. Немирівський // Молодь України: стан, проблеми, шляхи розв'язання : зб. наук. публ. УкрНДІ проблем молоді за підсумками виконання наукових програм і проектів 1995 р. – К. : А.Л.Д., 1996. – Вип. 5. – С. 29 - 39. **4. Цибульник В. В.** Молодіжна політика на Україні/ В. В. Цибульник – К.: Знання, 1990. – 14 с.

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

Управлінська комунікація як елемент професійної компетенції керівника середньої школи

І. М. Белова

Комунікація є одним із важливих компонентів процесу управління і супроводжує управління на всіх етапах. Управлінська комунікація – складова управлінської діяльності керівника середньої школи. Основою ефективної комунікації середньої школи є розвиток управлінської комунікації її керівника.

Проблема розвитку управлінської комунікації директора середньої школи набула актуальності не тільки як складова навчання у вищій школі, а й стала особливо затребуваною в системі післядипломної освіти та самоосвіті. Надзвичайно гострою ця проблема постає для основної частини управлінських кадрів України, що мають стаж управлінської роботи. Це хороші спеціалісти, які мають визнання як на рівні свого закладу освіти, так і на рівні свого району, області. Проте більшість з них не володіє науковими знаннями й уміннями щодо організації комунікативного простору свого освітнього закладу, працює інтуїтивно-пошуково, що породжує психологічний дискомфорт у колективі, впливає на професійний рейтинг директора як керівника серед учителів, знижує попит закладу освіти на ринку освітніх послуг.

Мета статті – розкрити сутність і зміст

управлінської комунікації як елемента професійної компетентності директора середньої школи.

Наукове вивчення управлінської комунікації, розпочате А. Файодем, пов'язане зі становленням і розвитком самого менеджменту як науки й іменами Ч. Бернарда, Н. Віннера, К. Боулдінга, І. Ансоффа, М. Мескона, М. Альберта, Ф. Хедоурі та ін. Розробку питань управлінської комунікації у зв'язку з вивченням управління навчальним закладом на сучасному етапі знаходимо у О. Ковальова, Р. Шакурова, Т. Куріленко, Ю. Конаржевського, Н. Кухарева, В. Зверєвої, Т. Давиденко, Л. Орбан-Лембрик, Л. Карамушки, Н. Волкової, Н. Рождественської та ін.

Управлінська діяльність (праця) – „різновид розумової праці з організації спільної діяльності людей, що здійснюється на принципах її поділу. Сюди належить : праця з управління; праця менеджера, управлінця » [1; с.769].

Серед складових діяльності менеджера зазначимо такі:

- управлінська діяльність „поєднує елементи менеджменту з елементами спеціальності та професії. Менеджери, крім своїх безпосередніх обов'язків, виконують і не управлінські функції;
- суттєві елементи управлінської діяльності зумовлюють налагодження зв'язків, управління людською поведінкою і взяття суб'єктом управління на себе відповідальності за успішне виконання роботи;
- природа управлінської діяльності є мінливою за часом , періодами й непередбачуваністю. Значну частину робочого часу менеджери витрачають на вирішення конфліктів і непередбачених

проблем” [1; с.769].

Вихідним визначенням поняття „управління навчальним закладом” для нас є таке: управління навчальним закладом (зокрема й середньою школою) – це діяльність директора середньої школи, „спрямована на створення прогностичних, педагогічних, психологічних, кадрових, матеріально-фінансових, організаційних, правових, ергономічних, медичних умов, необхідних для нормального функціонування й розвитку навчально-виховного процесу та реалізації цілей навчального закладу” [2;с.44] .

Управлінська комунікація - складова управлінської діяльності керівника середньої школи, тому що „предметом управлінської діяльності є інформація, яка відображає процеси, що відбуваються всередині підприємства, у його зовнішньому середовищі й на основі якої приймаються управлінські рішення. Без інформації неможлива спільна праця в умовах поділу праці, оскільки інформація є способом комунікаційних зв'язків між його учасниками. Завдяки руху інформації між суб'єктом і об'єктом управління забезпечується координація спільної діяльності, відображається стан процесу спільної праці в певний момент часу. Управлінська діяльність має інформаційну природу. Вона поєднує творчі, логічні й технічні операції, пов'язані з обробкою інформації, а обмін діяльністю між суб'єктом і об'єктом управління, між самими суб'єктами управління має інформаційний характер” [1; с.769].

Оскільки засоби будь-якої управлінської діяльності – це „інтелектуальні, аналітичні, творчі та інші розумові здібності менеджера, а також організаційна й обчислювальна техніка, рівень і повнота використання якої значною мірою визначають культуру й ефективність

управління” [1; с.769], то й поняття управлінської комунікації середньої школи пов’язане із засобами такої діяльності.

Розглянемо поняття управлінської комунікації в середній школі, яке досліджується вченими. Управлінська комунікація середньої школи – це „обмін інформацією між учасниками управлінської взаємодії середньої школи, один із важливих психологічних компонентів процесу управління школою, невід’ємна частина його головних етапів (планування, організація та контроль” [3; с.248]; „особливий різновид спілкування у процесі управлінських дій директора середньої школи , що являє собою діалогічну взаємодію керівника й підлеглих” [4; с.100] .

Виділяється й більш звужене значення: специфічна професійно-особистісна якість менеджера середньої школи [4; с.95] .

Виходячи з цього, науковці описують управлінську комунікацію в середній школі з різних боків: з одного боку, розглядають структуру комунікації як психологічний процес, який виконує головну функцію – управлінську – і складається з чотирьох елементів: відправник інформації, повідомлення, канал передавання інформації, отримувач інформації [3;с.248–260]; з іншого - розглядають процес формування у директора середньої школи такої якості, як управлінська комунікація, тобто вміння правильно й ефективно спілкуватися й організувати оптимальний простір для такого спілкування: „надто важливий фактор ефективності управлінської комунікації – психологічна підготовленість менеджера освіти, зокрема, рівень розвитку його діагностичних та рефлексивних здібностей, схильність до діалогічної, суб’єктно-змістової взаємодії” [4; с.96]; „ефективна комунікація в процесі управління потребує створення комунікативного простору, у якому

відбувається суб'єктно-змістове спілкування, рефлексія дій, самореалізація суб'єктів управління [4;с.100].

За направленістю управлінська комунікація директора середньої школи буває зовнішня і внутрішня. Комунікації, які забезпечують взаємодію освітніх організацій із навколишнім середовищем (наприклад, відділ управління освітою, санепідемстанція, спонсорська організація, центр творчості, батьки учнів тощо), називаються зовнішніми. Комунікації, які забезпечують взаємодію працівників освітньої організації між собою, називаються внутрішніми .

Схарактеризуємо структуру управлінської комунікації директора середньої школи, яка складається з чотирьох компонентів :

1. Ціннісно-змістові настанови керівника середньої школи, що зумовлюють: відкритість і суб'єктно-змістовий характер комунікації; розвиток суб'єктної позиції комунікантів - носіїв цінностей особистісно-розвиваючої освіти ; створення простору творчої взаємодії суб'єктів освіти; діалог і консенсус заради саморозвитку й конкурентоспроможності середньої школи.

2 . Комунікативна компетентність директора середньої школи, що складається з двох параметрів: комунікативні здібності й комунікативні вміння керівника.

Комунікативні здібності дозволяють директорові школи: передавати суб'єктне ставлення, урахувати індивідуальність партнерів, знаходити взаєморозуміння; обмінюватися особистісним змістом; впливати на структуру спілкування в навчальному закладі – середній школі.

Комунікативні вміння директора школи дозволяють: обирати рівень комунікації, адекватний

особистості партнера; ефективно передавати інформацію, слухати, декодувати зміст; здійснювати різні форми управлінської комунікації .

3. Психологічна підготовленість директора середньої школи до організації ефективної комунікації середньої школи, яку складають такі параметри: самодіагностика особистісно-професійного потенціалу; рефлексія власної позиції в управлінні; здатність до діалогічної, суб'єктно-змістової взаємодії; діагностика професійно-особистісного розвитку партнерів з комунікації.

4. Фундаментальною основою розвитку управлінської комунікації є дві базові складові: **загальна культура** (суб'єктно-особистісний досвід) і **професійно-педагогічна культура** [4; с. 97].

А основною умовою розвитку управлінської комунікації директора середньої школи є формування його комунікативної компетенції, під якою слід уважати "володіння комунікативними знаннями, здатність свідомо планувати й організовувати власну комунікативну діяльність, впливати на партнера, сприймати, аналізувати, оцінювати інформаційний, емоційний і інтелектуальний зміст висловлювань, психофізіологічні й енергетичні стани, розвиненість емоційного інтелекту, володіння комунікативними уміннями, навичками, досвідом,, [5; с.28].

Таким чином , ми розглянули сутність і зміст управлінської комунікації і прийшли до висновку, що управлінська комунікація директора середньої школи – важлива складова його управлінської компетенції. Розвиток управлінської комунікації має стати одним із напрямків професійної і післядипломної освіти керівників середніх шкіл.

Література

- 1. Економічна** енциклопедія : у трьох томах . - Т . 3 / [редкол . : С. В. Мочерний (відпов. ред.) та ін.]. – К : Вид. центр „Академія” , 2002. – 952 с. **2. Хриков Є. М.** Управління навчальним закладом : [навч . посіб.] /Є. М. Хриков – К : Знання, 2006. – 365 с. **3. Карамушка Л. М.** Психологія освітнього менеджменту : навч. посібник / Л. П. Карамушка – К : Либідь, 2004. – 424 с. **4. Рождественская Н.** Управленческая коммунікація як основа успішної діяльності керівника / Н. Рождественская // Нар. образование. – 2001 . – № 1 . – С. 94 – 105. **5. Орбан – Лембрик Л. Е.** Психологія управління : посібник / Л. Е. Орбан–Лембрик – К. : Академвидав, 2003. – 568 с .

Концепція загального управління якістю і розвиток освіти

В. М. Вакуленко, Л. В. Шеденко

У ВНЗ України впроваджується система менеджменту якості, проте ця практична робота не забезпечена відповідними науковими рекомендаціями. Педагогічний менеджмент активно розвивається, але питання управління вищим навчальним закладом на сучасному етапі мало торкнулися вченими-дослідниками в галузі педагогіки і педагогічного менеджменту.

Цей напрям стає об'єктом пильної уваги російських і українських учених. Проблеми управління освітою знайшли відображення в роботах В. Беспалько,

Е. Бондаревської, В. Болотова, В. Данільчука,
В. Загвязинського, Б. Гершунського, А. Грекова,
В. Караковського, Е. Мартинова, В. Матросова,
Ю. Назарова, А. Пригожина, А. Радькова, Н. Селіванової,
Н. Селезньової, Н. Сергеева, А. Тряпціної, К. Ушакова,
І. Фомічевої, В. Шадрикова та ін. Незважаючи на
величезний інтерес дослідників, проблема підвищення
якості освіти, як і раніше, залишається невирішеною.

Слід зазначити, що проблеми управління вищим
навчальним закладом передбачають наявність
менеджменту на всіх його рівнях. Характеризуючи підхід
до вирішення проблем якості вищої освіти, слід зазначити,
що стратегія розвитку освіти будується з урахуванням
концепцій стійкого розвитку, безперервної освіти,
глобалізації знань, безперервності процесу реформування й
удосконалення. У цьому контексті розглянемо детальніше
підхід до якості, заснований на концепції Загального
менеджменту якістю (TQM).

Загальне управління якістю (ЗУЯ) – це принципово
новий підхід до управління будь-якою організацією,
націленою на якість, заснований на участі всіх її членів
(персоналу в усіх підрозділах і на всіх рівнях
організаційної структури) і спрямований на досягнення
довгострокового успіху за допомогою задоволення вимог
споживача і вигоди, як для співробітників організації, так і
для суспільства в цілому [1].

Нова система освіти, заснована на ЗУЯ, повинна
бути безперервного (протягом усієї кар'єри) завдяки
динамізму економічного середовища й змісту конкуренції,
розвитку засобів підвищення якості й продуктивності
праці. Важливість безперервності виробничого навчання
багатьма суттєво недооцінюється, хоча інвестування
передового перенавчання вимагає менше коштів, ніж

підготовка нових фахівців. Нові знання подвоюються кожні сім років, особливо в технічних галузях, а отримувані в навчальних закладах – застарівають через 3 - 7 років. Ця проблема посилюється використанням свідомо застарілих навчальних матеріалів і підходів. Тому сучасна освіта та професійна перепідготовка стають безперервними, адекватними економічним змінам і передовим знанням.

Ефективний план упровадження передового навчання в організації повинен бути комплексним, багатоступінчатим, серед яких виділимо такі :

1. Аналіз кваліфікаційних змін і пов'язаних з ними проблем, які можуть вирішуватися і крім навчання. Визначення офіційних вимог до знань персоналу. Масштаб проблем оцінюється менеджерами спільно із зовнішніми експертами, для виявлення відставань від світового рівня.

2. Розподіл необхідних ресурсів і часу на безперервне навчання і тестування кандидатів і навчених.

3. Поєднання виробленої стратегії навчання, плану дій керівництва з конкретними діями поліпшення умінь працівників.

4. Поглиблений аналіз кожної обраної роботи або їх сімейства з урахуванням виявлених потреб, нових технологій і знань, що вимагають освоєння.

5. Побудова навчального плану з виділенням здібних до викладання працівників. Найбільша трудність – визначення потреб індивідуального навчання для всіх працівників з урахуванням їх здібностей і потрібного рівня майстерності.

6. Детальна розробка навчального плану за допомогою власних і зовнішніх фахівців, які формують курси, плани лекцій, що обирають кращі методи навчання і навчальні посібники.

7. Сповідання колективу про цілі й завдання творчого навчання, інтегрованого з удосконаленням виробництва всім персоналом.

8. Творче проходження навчальної програми з безперервним контролем і коректуванням її ефективності, що відповідає довгостроковим потребам розвитку бізнесу й конкурентоспроможності.

Слабка навчальна програма не підвищить конкурентоспроможності, посилить кадрові проблеми, обійдеться організації завжди дорожче. Додаткові інвестиції інтелекту й грошей на краще навчання і перепідготовку персоналу й керівництва цілком окупуються підвищенням якості й продуктивності праці. Важливим є визначення кількості, змісту і якості навчальних програм, що відповідають конкретним цілям розвитку організації. Виявлення ефективних програм дозволяє економніше розподіляти й продуктивно концентрувати ресурси.

Філософія загального управління якістю повинна явно прийматися всією системою освіти і професійного навчання. Її освоєння навчальними організаціями перетворюється на стратегію безперервного поліпшення можливостей студентів, що відповідають сучасним потребам економіки й розуміння вдосконалення як нескінченного творчого процесу. У передових університетах вислуховують враження, потреби, цілі, пропозиції студентів і практиків бізнесу для поліпшення якості й структури навчання. Ретельний моніторинг необхідний для своєчасного коректування навчальних курсів, збагачення їх конкретикою і новими потребами (табл. 1).

Таблиця 1

Традиційні й нові засоби навчання

Традиційна схема	Новий підхід
Епізодичне незмінне навчання	Постійне оновлювання і коректоване навчання
Індивідуальні курси	Міждисциплінарні пізнання і групові вміння
Перевірка запам'ятовування відомостей	Вивчити, як пізнавати й конструювати вміння
Навчання для отримання ступеня	Безперервне поліпшення освіти
Жорсткі структури: навчальні плани й курси, що вивчаються школами	Гнучкі структури: навчальні плани, що формуються необхідністю; освітні модулі з орієнтацією на постійне вдосконалення
Отримання фактів за допомогою лекцій і книг	Пізнання передового досвіду і вирішення проблем; обробка нової інформації в діалоговому режимі
Орієнтація на механічне засвоєння готового матеріалу	Орієнтація на творче, новаторське мислення (проблемно-орієнтоване)
Група учнів диктує темп навчання	Окремі учні диктують темп, зміст і якість навчання

Продовження таблиці 1.

Індивідуальні зусилля і суперництво	Групова співпраця в навчанні, роздумі, вирішенні проблем
Навчання, орієнтоване на дітей	Навчання, орієнтоване на всі вікові категорії
Зосередження на минулих результатах	Націленість на майбутні досягнення
Орієнтація на одну культуру	Багатокультурна орієнтація на освоєння передових знань
Теоретичне навчання протягом дня	Поєднання циклічного теоретичного навчання з практичною діяльністю і вирішенням реальних проблем

Дослідження освоєння системи загального управління якістю у навчальних закладах США (Р. Везона, Д. Бэчмэн і Дж. Елбрік, 1997) дозволили виявити найважливіші елементи ініціативних поліпшень якості освіти: стратегічне планування, якість, дорадчі групи [3].

Підвищення якості освіти є необхідною умовою формування єдиного світового освітнього простору, перетворення його на творчий процес – підвищення наукового рівня освіти, більш оперативне введення в нього наукових досягнень; створення принципово нових, ефективних педагогічних технологій і методик; комп'ютеризація і телекомунікативні системи; диверсифікація, варіативність освіти; індивідуалізація; гуманізація і гуманітаризація освіти [4].

Література

- 1. Момот А. И.** Менеджмент качества и элементы системы качества : учебник/ А. И. Момот – Донецк : Норд-Пресс, 2005. – 320 с.
- 2. Потребительский** мониторинг удовлетворенности качеством образовательных услуг в вузе / З. Капелюк и др. /: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : [http : // www . stq.ru/riaside/index.phtml?page=1&tbl=tb_88&id=1160](http://www.stq.ru/riaside/index.phtml?page=1&tbl=tb_88&id=1160).
- 3. Пузанков Д. В.** Совершенствование деятельности образовательных учреждений с позиций менеджмента качества /Д. В. Пузанов, С. А. Степанов // «Вопросы образования», 2004. – № 4 : [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : [http: / www.ecsocman.edu.ru/vo/msg/320587.html](http://www.ecsocman.edu.ru/vo/msg/320587.html).
- 4. Стандарт ISO 9000:2000** : [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://iso90002000.narod.ru>

Діловий етикет як основа формування авторитету керівника сучасного навчального закладу

Г. Ф. Горішняк

Глобальні зміни, що відбуваються в системі загальної середньої освіти України на сучасному етапі, вимагають нових підходів до управління навчальними закладами. Зокрема, високої професійної компетентності всіх учасників навчально-виховного процесу, а особливо керівників загальноосвітніх закладів. Щоб відповідати цим та іншим вимогам, керівник повинен розвивати власну управлінську культуру. Поняття „культура” у науці розуміється як сукупність матеріальних та духовних

цінностей, спосіб діяльності, творчий вияв особистості. Взаємозв'язок культури з діяльністю характеризується тим, що будь-які досягнення в діяльності впливають на розвиток культури особистості, і навпаки, відсутність загальної культури відобразиться на рівні її професійної діяльності, зокрема й управлінській. Продовжуючи цю тезу, слід сказати, що саме в процесі діяльності формується й авторитет. У теоретичному й у науковому плані проблема формування авторитету керівника сучасного загальноосвітнього закладу викликає значний інтерес. Психологи завжди зверталися до проблем формування авторитету й статусу особистості в різних групах та об'єднаннях: І. Волков, Ю. Ємельянов, Н. Жеребова, А. Журавльов тощо. У педагогічних дослідженнях теж часто звертаються до проблеми авторитету керівника. Цікавість до вивчення цього явища виявляли В. Веснін, Л. Волкова, З. В'яткіна, В. Гончаров, Л. Гребінкіна, В. Загв'язинський, В. Кан-Калик, Ю. Конаржевський, Н. Кузьміна, В. Розанова та інші.

Мета нашої статті – розглянути особливості ділового етикету та його вплив на формування авторитету керівника сучасного навчального закладу.

Модернізація управління освітою передбачає запровадження нової етики управлінської діяльності. Культура поведінки – вчинки і форми спілкування людей, засновані на моральності, естетичному смаку й дотриманні певних норм та правил. Істинна культура поведінки є органічною єдністю внутрішньої і зовнішньої культури людини, уміння знайти правильну лінію поведінки навіть у нестандартній, а іноді й у екстремальній ситуації.

Етикет – найважливіша сторона моралі професійної поведінки керівника. Знання його – необхідна професійна якість, яку треба набувати й постійно вдосконалювати.

Так, ще в 1936 р. Дейл Карнегі писав: „Успіхи тієї чи іншої людини в її фінансових справах відсотків на 15 залежать від її професійних знань і відсотків на 85 – від її вміння спілкуватися з людьми” [4, с.96]. Не складається чимало кар’єр та втрачається грошей через неправильну поведінку або невихованість. Знаючи про це, японці витрачають на навчання гарним манерам і консультаціям з питань етикету, культури поведінки сотні мільйонів доларів за рік. Вони добре знають, що успіх кожної організації, зокрема й освітніх закладів, багато в чому залежить від здібностей персоналу, керівника, від їхнього вміння злагоджено працювати над досягненням спільної мети. Знання етикету, культури поведінки – ось ключові умови для успішної роботи в будь-якій організації. Щоб не потрапити в безглузду ситуацію, потрібно знати правила хорошого тону. У старі часи цьому приділяв велику увагу Петро I. У 1709 році він видав наказ, згідно з яким покаранню піддавався кожен, хто поведив себе «з порушенням етикету».

Варто зазначити, що етикет – явище історичне. Правила поведінки людей змінювалися зі зміною умов життя суспільства, конкретного соціального середовища.

Звичайно, суспільний прогрес сприяв взаємопроникненню правил поведінки, збагаченню культур. Світ стає тіснішим. Процес взаємного збагачення правилами поведінки дозволив напрацювати взаємоприйнятний, прийнятний в головних рисах етикет, який закріпився в звичаях та традиціях. Етикет став передбачати норми поведінки на роботі, на вулиці, у театрі, у гостях, на ділових і дипломатичних прийомах, у громадському транспорті тощо. Найбільший інтерес являє собою в цьому розумінні етикет керівника.

Класична теорія дає поняття керівника особи, що

одночасно є лідером і ефективно керує своїми підлеглими. Для того, щоб керувати, необхідне оволодіння особистісними якостями, зокрема й знанням правил етикету та вмілим використанням його у своїй управлінській діяльності.

У літературі, а також філософській психології і значній частині експериментальної психології намагалися подати керівника залежно від його індивідуальних рис. Керівник повинен мати особливі якості, які роблять його здатним керувати.

Ось, наприклад, окремі з них в уявленні різних авторів: мистецтво переконання, імпазантність, любов до ризику; ентузіазм, знання підлеглих, рішучість, підприємність, дисциплінованість і безпристрасність; сміливість, воля, гнучкість розуму, невідкупність, чесність, справедливість, безпристрасність; холонокровність, мовчазність, уміння зберігати дистанцію тощо. Ці якості, ці риси є не тільки суб'єктивними, але ще й абстрактними. Якщо дотримуватися цих вимог, то неможливо було б знайти достатню кількість керівників, необхідних для здійснення соціального життя.

Безперечно, велику роль у формуванні авторитету мають і правила етикету. Правила етикету, задіяні в конкретні форми поведінки, указують на єдність двох його сторін: морально-етичну й естетичну. Перша сторона – це виявлення моральних норм: духовність, моральна чистота, доброзичливість, чуйність та людяність, чесність і правдивість, організованість і відповідальність. Друга сторона – естетична – це свідцтво про красу, витонченість форм поведінки. На думку С. Єлканова, ці сторони є результатом індивідуальної самовиховуючої творчості.

Крім правил культурної поведінки існує ще й професійний етикет. У житті завжди були й залишаться

відносини, які забезпечують найвищу ефективність у виконанні професійних функцій. Учасники всякої взаємодії завжди намагаються зберегти найбільш оптимальні форми цієї взаємодії і правил поведінки. Наприклад, в організації вимагатимуть достеменного дотримання відпрацьованих та перевірених правил ділового спілкування, тому що саме ці правила полегшать виконання професійних функцій, сприятимуть досягненню поставлених завдань. У тому чи іншому колективі, групі працівників, співробітників, ділових людей складаються певні традиції, які протягом якогось часу одержують силу моральних принципів і складають етикет цієї групи, спільноти.

У практиці ділових відносин завжди є якісь стандартні ситуації, яких неможливо уникнути. Для цих ситуацій і виробляють форми та правила поведінки. Цей набір правил і складає етикет ділового спілкування, який є важливим для керівника. Етикет ділових відносин визначається як зведення правил поведінки, що й складає зовнішню сторону ділового спілкування.

Етикет керівника – результат довгострокового відбору правил і форм найбільш цілесприйнятної поведінки, яка сприяла б успіху в ділових відносинах. Для того, щоб у колективі склалися міцні ділові відносини, якщо ви хочете, щоб авторитет керівника був достатньо високим, то знання ділового етикету просто обов'язкові.

Які ж правила поведінки потрібно знати керівнику? Перш за все варто пам'ятати, що діловий етикет містить точне дотримання правил культури поведінки, котра передбачає, у першу чергу, глибоку повагу людської індивідуальності. Соціальна роль, яку виконує та чи інша людина, не повинна чинити гіпнотичного впливу на підлеглого. Культурний керівник буде з повагою ставитись

і до міністра, і до рядового технічного працівника міністерства; президента компанії та прибиральниці офісу; до начальника міськвно і простого вчителя – одним словом, до всіх виявляти відверту повагу. Ця відверта повага повинна стати складовою частиною натури керівника. Культура поведінки в діловому спілкуванні немислима без дотримання правил словесного, мовного етикету, пов'язаного з формами й манерами розмови, словниковим запасом, тобто з усім стилем мови, прийнятим у спілкуванні. Отже, культура мови, яка передбачає не лише її граматичну й стилістичну правильність, але й відсутність вульгарних слів, нецензурних висловів, слів-паразитів, доречне й нормоване використання слів іншомовного походження; це й елементарна ввічливість, що передбачає вміння вітатися, прощатися, тощо – це і є основи етикету, досить прості, але надійні.

Від форми спілкування керівника з підлеглим залежить, стимулюватиме чи блокуватиме його звернення до підлеглого бажання виконувати роботу. Керівникові важливо забезпечити виконання завдання, але воно може не зацікавити підлеглого. Тому керівник має враховувати реакцію підлеглого на завдання: який він – ініціативний чи безініціативний; як впливає на нього колектив – позитивно – негативно, дуже – не дуже; постійно – ситуативно; як ставиться до керівника – доброзичливо чи ні; як сам керівник ставиться до підлеглого, який характер взаємин з підлеглим.

Чим вищий авторитет керівника, тим різноманітніші форми звернення до підлеглого – „я бажав би”, „я порадив би Вам”, „я Вас прошу”, „я Вам порекомендував би”, „я повинен Вам повідомити”, „Вам необхідно”, „зрозумійте мене...”, „я вимагаю виконати це

завдання” тощо.

Для вирішення різноманітних питань керівник найчастіше застосовує індивідуальну бесіду. Ефективність використання бесіди залежить від сформованості в керівника навчального закладу комунікативних умінь, його авторитету. При проведенні ділової зустрічі-бесіди слід ураховувати, що основна передумова успішного контакту зі співробітником – не пригнічувати особистість, а стимулювати її самовираження: урахування індивідуальних особливостей; відмова від авторитарного стилю розмови; проведення бесіди у формі діалогу, використання таких способів початку розмови, які б дали змогу зняти напруженість, установити доброзичливі стосунки, висловити впевненість у тому, що ваш колега виконає найсерйозніше доручення тощо. Керівник, розмовляючи з підлеглим, керівник повинен уміти контролювати свій емоційний стан. Емоції під час бесіди слід розглядати як засоби змістового збагачення мови. Емоційні засоби мови можуть підвищити увагу працівника, змусити його зосередитися, підняти настрій тощо.

В основу будь-яких контактів керівника з підлеглими має бути покладений принцип правдивості. Всякій фальсифікації, відступу від істини, перебільшенню або зменшенню, прихованню важливих деталей необхідно рішуче покласти край.

Невід’ємні риси сучасного стилю керівництва – ввічливість, тактовність, довіра й повага до співрозмовника, адже людина завжди внутрішньо протестує проти грубості, нахабства, нестриманості, зухвалої поведінки тощо. У мовному етикеті керівника велике значення мають компліменти – приємні слова, які виражають похвалу, позитивну оцінку діяльності, підкреслюють смак у одязі, зовнішності, оцінку розуму.

Комплімент, тим більше, якщо ви маєте справу з жінкою, – необхідна частина мовного етикету. Слід ще дотримуватися низки рекомендацій, виконання яких дасть змогу керівнику полегшити контакти, сприяти збереженню й зростанню свого авторитету: звертатися до підлеглих на „Ви”; частіше посміхатися; бути ввічливим, бо саме ввічливість – це чинник, що дає змогу уникнути багатьох неприємностей, полегшує найрізноманітні контакти; під час розмови дивитися у вічі співрозмовнику, не опускати очей і тоді, коли змушені повідомити неприємні новини тощо.

Манери поведінки керівника цілком визначаються його загальною культурою та вихованістю. Гарні манери керівника, безумовно, зміцнюють його авторитет. Основа їх – скромність, витримка, уважне, тактовне ставлення до людей, уміння зрозуміти їхні цілі й інтереси, контролювати свої дії, об’єктивно оцінювати свої вчинки.

Успіху керівної діяльності певною мірою сприяє зовнішній вигляд керівника. Правильно підібраний одяг допомагає керівнику мати привабливий, солідний вигляд, викликає в оточуючих довіру до нього, спонукає дотримуватися ділового, офіційного або товариського стилю спілкування.

Специфічну роль виконує і зовнішність керівника, адже він має справу не просто з соціумом, не тільки з колективом учителів, з якими працює, а й з учнівської юнню. Керівник – це своєрідний еталон, зразок для наслідування, тому його зовнішність має бути бездоганною у всіх відношеннях. Зовнішність керівника – явище інтегральне, адже інтеграція – процес зближення і зв’язку поряд із процесами диференціації. Культура і техніка мовлення керівника, культура й техніка рухів, одяг та культура та техніка догляду за своїм тілом – усе це

складники зовнішності. Кожен елемент зокрема має низку компонентів, що складає системоутворюючу цілісність. Так, культура мовлення – це інтонація, голос, дикція, дихання, тембр, темп, логічне структурування мовлення, гнучкість мовлення та інше. Культура й техніка рухів – то постава, хода, жести, пласти, міміка, пантоміміка. Культура й техніка догляду за зовнішнім виглядом – уміння доглядати за своїм волоссям, робити зачіску, добирати одяг та взуття, прикраси, аксесуари, парфуми. Це вміння доглядати за тілом (обличчям, руками, ногами). Тільки в поєднання цих складових створюється зовнішність, яка уособлює керівника. На одній із лекцій відомий педагог А.С.Макаренко досить категорично зауважив: «Я глибоко переконаний, що краще зовсім не мати вихователя, ніж такого, який сам не вихований...» [6; 28]. Цілком поділяючи думку видатного педагога вважаємо, що кожен вихователь, педагог, а тим більше керівник, незалежно від статі, віку, місця проживання, сімейних обставин, природних даних тощо, в змозі створити власну неповторну зовнішність, якщо серйозно візьметься за справу. Зрозуміло, що самовдосконалення у цьому напрямку потребує певних особистих зусиль, деяких матеріальних затрат, але ми переконані, що це матиме благодатну віддачу.

Питання приведення іміджу керівника в стан, що співвідноситься з цілями управління навчально-виховним процесом – один з найбільш актуальних аспектів формування його авторитету. Імідж керівника різного рівня, сформований згідно з соціальними потребами та очікуванням середовища, стає чинником неформального впливу, активним компонентом системи соціального управління. Створення привабливого іміджу керівника є суттєвим чинником для побудови авторитетних відносин,

які знаходяться у тісному зв'язку з соціальним сприйняттям керівника взагалі.

Таким чином, успіх роботи навчального закладу, організації тісно пов'язаний з етикетом і культурою поведінки керівника. Для гарного оволодіння діловим етикетом, культурою поведінки потрібен час, бажання, наполегливість, постійні тренування поведінки в різних умовах діяльності, щоб знання перейшли в навички, а навички – у звички. Тоді реакція на різні дії, різний хід опонента, підлеглого, розвиток ситуації – буде збігатися з правилами хорошого тону, ділового етикету, вимог культури поведінки в певній ситуації. І тоді не підлягає сумніву інше: авторитет керівника буде достатньо високим.

Література

1. Восприятие и понимание человека человеком. – М. : Изд. Моск. ун-та, - 1982. – 200 с. **2. Гончаров В. В.** В поисках совершенства управления. Руководство для высшего управленческого персонала / В. В. Гончаров – М., 1993. – 293 с. **3. Етика** та психологія ділового спілкування. – К. : Вид-во Лібра, - 1994. – 54 с. **4. Карнегі Д.** Як здобувати друзів і впливати на людей / пер. з англ. В. М. Грузина. – К. : Молодь, 1990. – 168 с. **5. Коваль А. П.** Ділове спілкування: навч. посібник / А. П. Коваль – К. : Либідь, - 1992. – 280 с. **6. Макаренко А. С.** Вибр. тв. УЗТ. / А. С. Макаренко– К. : Рад. школа, 1984. – Т 3. – 56 с. **7. Панасюк А. Ю.** Управлінське спілкування : практичні поради /А. Ю. Панасюк – М. : Економіка, 1990. – 112 с.

Кадрова політика як аспект управлінської діяльності в сфері професійно-технічної освіти

О. Л. Зарінова

Професійно-технічна освіта в структурі формування та розвитку трудового потенціалу країни, підприємств, організацій відіграє важливу роль. Основною організаційною ланкою професійно-технічної освіти є професійно-технічні навчальні заклади, у межах яких безпосередньо відбувається підготовка висококваліфікованих кадрів для національної економіки всіх галузей, сфер діяльності. На ефективність роботи сучасного професійно-технічного навчального закладу (далі – ПТНЗ) впливає низка вагомих чинників, одним з яких є кадрова політика.

У загальному плані, кадрова політика організації – це генеральний напрям роботи з персоналом, що об'єднує різні види діяльності й має за мету створення об'єднаного, відповідального і високопродуктивного колективу для реалізації можливостей організації адекватно реагувати на зміни внутрішнього та зовнішнього середовища. Кадрова політика визначає загальну стратегію розвитку та управління особистим чинником діяльності організації. Ефективність кадрової політики визначає ефективність діяльності організації, тому кадрова політика є складовою частиною стратегії організації.

Метою статті є розгляд особливостей кадрової політики в системі професійно-технічної освіти на сучасному етапі.

Проблемою особливостей кадрової політики в системі професійно-технічної освіти займалися: Л. Чеглакова, П. Бізюков, О. Іжбулатова, Е. Говердовська,

Н. Овчініков, Н. Савіна, В. Фролов, В. Цуканов,
В. Красницький.

У контексті визначення сутності кадрової політики як політики управління особистим чинником, соціальною підсистемою навчального або іншого закладу, доцільно розглядати її як процес соціального управління трудовим колективом, що складається з професійних груп.

Поняття „кадрова політика” може мати широке і вузьке тлумачення. У широкому сенсі – це система усвідомлених і певним чином сформульованих правил і норм, які приводять людський ресурс у відповідність з довготривалою стратегією закладу [1]. Усі заходи щодо роботи з кадрами можуть заздалегідь плануватися й узгоджуватися із стратегічними цілями й поточними завданнями організації.

У вузькому сенсі – це набір конкретних правил, побажань і обмежень (часто неусвідомлюваних), що реалізуються як у процесі безпосередніх взаємодій між співробітниками, так і у взаєминах між працівниками й закладом, у цілому [8].

Існує багато різних точок зору щодо визначення поняття „кадрова політика”. Наприклад, О. Крушельницька і Д. Мельничук вважають, що : „Кадрова політика – це сукупність принципів, методів, форм організаційного механізму з формування, відтворення, розвитку та використання персоналу, створення оптимальних умов праці, його мотивації та стимулювання” [6]. Є. Маслов визначає кадрову політику як „головний напрям у роботі з кадрами, набір принципів, що реалізуються кадровою службою підприємства” [8]. На думку А. Саакяна, „... кадрова політика – система цілей, принципів і форм, методів і критеріїв роботи з кадрами, причому поширюється це положення на весь колектив

зайнятих, в межах якого здійснюється управління” [7].

Концептуально кадрова політика постає як сукупність формальних і неформальних правил, якими керується організація в роботі зі своїм персоналом. У цьому плані вона дійсно постає генеральним напрямом у роботі з персоналом. Головною метою кадрової політики є забезпечення організації кадрами, трудовим потенціалом відповідно з потребами розвитку організації, ефективності діяльності, вимогами чинного законодавства країни та станом ринку праці.

Кадрова політика конкретної організації має свої особливості, що зумовлено перш за все специфікою організації, предметом її діяльності. У цьому розумінні професійно-технічна освіта та професійно-технічні навчальні заклади мають неперевершене значення, оскільки займаються підготовкою висококваліфікованої робочої сили, що є фундаментом економічної діяльності, виробничих процесів у всіх сферах людської діяльності, підприємств усіх форм власності.

Ефективність професійної діяльності професійно-технічних навчальних закладів певним чинним залежить від кадрового потенціалу та кадрової політики, що здійснюють заклади, керівництво.

Кадрова політика всіх професійно-технічних закладів своїм підґрунтям має державну кадрову політику, що здійснюється державою відповідно до професійно-технічної освіти та її закладів.

Проведення досліджень у галузі кадрової політики закладу доводить, що головним чинником, впливає на конкурентоздатність, зростання й ефективність навчальної організації, є наявність людських ресурсів, здатних професійно вирішувати поставлені завдання. Для ефективного керування персоналом у сфері сучасної освіти

є потреба в цілісній системі роботи з кадрами, що дозволяє керувати ними від моменту прийому на роботу до завершення кар'єри. Функціонування системи керування персоналом у сучасних умовах неможливо без концепції, що визначає основні положення кадрової політики:

- створення єдиних принципів стратегічного керування й розвитку персоналу в галузі;
- упровадження нових методів і систем підготовки й перепідготовки персоналу;
- проведення скоординованої тарифної політики й оплати праці;
- розробка економічних стимулів і соціальних гарантій;
- дослідження проблем у галузі розвитку людських ресурсів;
- підготовка нормативних і методичних матеріалів забезпечення високого рівня керування кадрами.

Розроблена й проведена керівництвом кадрова політика істотно розширить сферу діяльності служб керування персоналом галузі освіти і визначить їхнє якісне відновлення.

Таким чином, кадрова політика підприємства – це система принципів, ідей, вимог, що визначають основні напрями роботи з персоналом, її форми й методи. Кадрова політика визначає генеральний напрям і основи роботи з кадрами, загальні й специфічні вимоги до них, розробляється власниками підприємства, вищим керівництвом, кадровою службою.

Література

- 1. Дмитренко Г. А.** Стратегічний менеджмент у системі освіти : навч. посіб. / Г. А. Дмитренко – К. : МАУП, 1999. – 349 с. **2. Забезпечимо** економіку України кваліфікованими кадрами // Людина і праця. – 2008. - № 9. – С. 9. **3. Лунячек В. Е.** Актуальні питання розвитку освіти в Україні / В. Е. Лунячек // Проблеми інж.-пед. освіти : зб. наук. пр. – Вип 20. – Х. : Укр. інж.-пед. акад. (УПА), 2008 – С. 7 - 15. **4. Якісна** освіта – запорука самореалізації особистості : наук. вид. / за заг. ред. С. М. Ніколаєнко, В. В. Тесленка. – К. : Пед. преса, 2007. – 176 с. **5. Журавлев П. В.** Технология управления персоналом. Настольная книга менеджера / С. А. Карташов, Н. К. Маусов, Ю. Г. Одегов – М. : Экзамен, 1999. – 575 с. **6. Крушельницька О. В.** Управління персоналом: навч. посіб – вид. друге, перероб. й доп. / О. В. Крушельницька, Д. П. Мельничук – К., „Кондор”. – 2006. – 308 с. **7. Саакян А. К.** Управление персоналом организации / А. К. Саакян, Г. Г. Зайцев, Н. В. Лашманова, Н. В. Дягилева - М. : ПИТЕР, 2002. **8. Маслов Е. В.** Управление персоналом : учеб. пособие / под ред. П. В. Шеметова. – М. : ИНФРА-М; Новосибирск : НГАЭиУ, 2000. – 253 с. **9. Цветаев. В. М.** Управление персоналом / В. М. Цветаев – СПб : Питер, 2001. – 192 с.

Управління якістю освітніх послуг засобами маркетингу взаємодії

Н. В. Івко

Як відомо, з економічної точки зору сфера освіти є складовою частиною *сфери послуг*. Отже, освітній процес, по суті, є не що інше, як *процес надання сукупності*

освітніх послуг, розуміючи під цим не тільки комплекс освітніх програм, методичне забезпечення, але й фізичне оточення, технічне устаткування тощо.

Процес надання освітніх послуг не має безпосередніх кількісних способів вимірювання, він оцінюється опосередковано. Результати роботи виконавця (провайдера послуг) стають інтелектуальною власністю замовника (споживача послуг). Ця власність «перетікає» через механізми роботи уваги, свідомості, уяви і пам'яті особи самого споживача. Таким чином, процес **надання послуг** може удосконалюватися виключно як результат **взаємодії провайдера і споживача послуг** [2, с. 112-113].

На думку Д. Шевченка, в загальному процесі надання послуг можна виділити три аспекти взаємодії:

1. *Взаємодія між контактною особою виробника послуг і споживачем (партнером з виробництва послуг)*. Наприклад, викладач – студент.

2. *Взаємодія між споживачем і фізичними атрибутами виробника послуги, його устаткуванням і товарами*. Фізичні атрибути роблять унікальним і помітним будь-який навчальний заклад.

3. *Взаємодія між споживачем і системою виробництва послуг у цілому*. Даний аспект виражається у враженнях споживача послуг від цілісності процесу надання послуг [2, с. 114].

Динамічний характер діяльності з надання освітніх послуг, їхня нематеріальність не дозволяють здійснювати їхнє зберігання. Як неможливо зберегти діяльність, так і неможливо зберігати і складувати послуги. Факт нематеріальності освітніх послуг дозволяє говорити про суб'єктивне сприйняття їхньої якості самими споживачами, або про **споживче сприйняття якості**.

Намагаючись пояснити особливості формування

споживчого сприйняття якості, представники основних наукових шкіл маркетингу послуг прийшли до узгодженої думки про те, що *споживачі послуг сприймають і оцінюють не тільки результат послуги, але й сам процес її надання.*

Цитуючи представника північноєвропейської наукової школи маркетингу К. Гренрооса, О. Челенков і С. Гончаров підкреслюють, що якість послуги з погляду її сприйняття споживачем можна розділити на дві складових: *технічна якість результату послуги і функціональна якість процесу.* При цьому в ряді випадків функціональна якість важливіша для сприйняття сервісу, ніж технічна якість.

К. Гренроос висунув також ідею про те, що наявність функціонального аспекту якості, що сприймається, змінює підходи до стратегічних рішень щодо продуктивності та внутрішньої ефективності сервісних компаній, оскільки споживач оцінює не тільки відповідність результату послуги його очікуванням, але й те, яким чином цей результат був досягнутий [1, с. 24].

Основна проблема полягає в тому, що стратегічні рішення, що стосуються внутрішньої ефективності організації, достатньо часто (хоч і не завжди) змінюють якість послуги, що приймається, і тим самим впливають на зовнішню ефективність організації. Зміна процесу взаємодії нерідко призводить до ситуації, коли споживачі відчувають, що вони отримують той же кінцевий результат (технічна якість), що й раніше, але спосіб надання послуги сприймається негативно, тобто споживач відчуває незадоволеність саме процесом взаємодії.

Поширеними прикладами рішень, що одночасно зачіпають внутрішню та зовнішню ефективність в сервісних компаніях, є, наприклад, рішення про кількісний

і якісний склад обслуговуючого персоналу, використанні інформаційних технологій і автоматизації операцій, застосуванні самообслуговування. Усі ці рішення змінюють не тільки ефективність процесів, але також змінюють процес взаємодії та відповідно впливають на споживче сприйняття якості процесу, отже, впливають на майбутню споживчу поведінку, тобто змінюють зовнішню ефективність.

Таким чином, рішення щодо управління процесами в сервісних організаціях повинні ґрунтуватися в першу чергу на впливі цих рішень на споживче сприйняття цих процесів. Тоді менеджмент процесів, що використовуються організацією, з урахуванням їхнього впливу на споживче сприйняття може розглядатися як *сервісно-орієнтований процесний підхід*. Застосування *сервісно-орієнтованого процесного підходу* до управління сервісними організаціями знаходить відображення в концепції *маркетингу взаємодії* [1, с. 25].

К. Гренроос визначає *маркетинг взаємодії* як *діяльність, пов'язану з «плануванням, мотивацією і управлінням взаємодією між споживачем і організацією», результатом якого стає задоволеність споживача і його подальші наміри продовжувати взаємовідношення з провайдером послуги*. При цьому *маркетинг взаємодії* може розглядатися й як *функція управління якістю послуг* у сервісній організації.

У якості комплексу маркетингу взаємодії О. Челенков і С. Гончаров розглядають три елементи:

1. *Матеріальні свідоцтва* – навколишнє середовище, в якому відбувається надання послуги, тобто взаємодія споживача й організації; будь-які відчутні предмети, які забезпечують виконання послуги, сприяють цьому процесу.

2. *Учасники* – усі люди, які беруть участь у процесі надання послуги, і таким чином, що впливають на споживче сприйняття (персонал і споживачі, присутні в сервісному оточенні).

3. *Процес* – процедури, що діють, механізми, потік активностей, засобами яких відбувається надання послуги [1, с. 26-27].

Саме ці елементи й є, по суті, сукупністю інструментів маркетингу взаємодії. А поліпшення якості інструментарію, як відомо, веде до поліпшення якості самого процесу управління, а в даному випадку – управління якістю послуг, що надаються.

Д. Шевченко стверджує, що для успішного управління якістю освіти й отримання доходів від збільшення об'єму освітніх послуг необхідно сконцентрувати свої зусилля на ***моделі використання споживчої задоволеності***. Стисло ця модель є *ланцюжком наступних тверджень*: доходи вузу пов'язані з підвищенням лояльності внутрішніх споживачів (студентів, слухачів) → лояльність споживачів пов'язана з цінністю надання послуг → цінність послуги для студентів залежить від якості роботи та контактів з викладачами та співробітниками → якість роботи персоналу пов'язана з їхньою задоволеністю роботою, якістю забезпечення робочих місць і розміром грошової винагороди.

Ця схема показує взаємозв'язок і взаємозалежність між задоволеністю студентів освітою, що здобувається, задоволеністю викладачів і співробітників своєю роботою та збільшенням доходів, збільшенням активів вузу. Ця модель може служити основою для проведення маркетингових досліджень, вивчення стану лояльності внутрішньої цільової аудиторії. Отримані результати можуть стати орієнтиром для формування стратегії

розвитку вузу [2, с. 115-116].

На наш погляд, дуальна природа поняття «*споживче сприйняття якості*» і виділення два його складових *технічної якості результату послуги* та *функціональної якості процесу* дозволяє:

1) у процесі управління якістю освітніх послуг сконцентрувати увагу на управлінні безпосередньою взаємодією провайдера та споживача послуг;

2) розглядати управління персоналом сервісної організації як елемент управління якістю послуг;

3) стратегічною метою управління якістю освітніх послуг вважати формування та розвиток організаційної культури навчального закладу.

Література

1. Челенков А. Некоторые аспекты концепции маркетинга взаимодействия / А. Челенков, С. Гончаров // Маркетинг. – 2006. – № 6 (91). – С. 17 – 30.

2. Шевченко Д. А. Особенности стратегии маркетинга образовательных услуг / Д. А. Шевченко // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 4 (48). – С. 108 – 116.

Критерії якості роботи методиста вищого навчального закладу

В. В. Іщенко, Н. О. Присяжна

Українська система вищої освіти поступово наближається до європейських стандартів. На входження до світового освітнього простору спрямоване реформування змісту та форм організації

навчально-виховного процесу у вищій школі. Однією з провідних ідей цього реформування є створення необхідних умов для підготовки якісних фахівців, орієнтація на вимоги сучасного ринку праці й узагалі на потреби суспільства. За цих умов значно підвищуються вимоги до учасників навчально-виховного процесу, відбувається переосмислення їх функціональних обов'язків та методів роботи.

Однією з умов ефективного функціонування ВНЗ будь-якого рівня акредитації є створення системи управління якістю освітніх послуг. Але на сьогоднішній день впровадження цієї системи не набуло достатнього розповсюдження, хоча деякі освітні заклади застосовують її елементи в організації навчально-виховного процесу.

Однією з ланок системи управління якістю освітніх послуг у ВНЗ є робота методиста, обов'язком якого є організація навчального процесу, тобто здійснення взаємодії між студентами та науково-педагогічним персоналом. Таким чином, компетентність методиста є запорукою якісного навчання студентів. З огляду на це його робота вимагає постійного вдосконалення та корегування.

Питання про професійну компетентність методиста в організації навчального процесу не позбувається актуальності. При цьому під професійною компетентністю розуміється впровадження у роботі сучасних досягнень педагогічної та управлінської науки, досвід роботи в галузі підвищення кваліфікації, вища освіта, комунікативні навички тощо. Однією з необхідних характеристик роботи методиста є вміння планувати робочий час, прогнозувати очікувані результати та

контролювати виконання плану. З огляду на це доцільно виділити такі критерії оцінки якості роботи методиста: складання перспективних планів роботи; реалізація основних завдань навчально-виховного процесу; упровадження надбань педагогічної науки, кращого педагогічного досвіду, інноваційних технологій навчання; володіння нормативною базою з організації навчально-виховного процесу; володіння навичками документознавства; налагоджений зв'язок з академічними групами, адміністративним та науково-педагогічним персоналом; зростання професійної майстерності викладачів, самоосвіта та самовдосконалення, стимулювання творчості та ініціативи педагогів; створення системи методичної роботи колективу, розвиток сучасного стилю педагогічного мислення, світогляду.

Успішність планування роботи методиста залежить від формулювання стратегічної мети ВНЗ та загального рівня організації навчально-методичної роботи в навчальному закладі. Перш за все, методист повинен урахувати пропозиції та потреби колег, плани методичної роботи циклових (предметних) комісій, планувати роботу на місяць та навчальний рік, слідкувати за систематичним виконанням планів та фіксувати невідповідності у його реалізації. Необхідною запорукою якісної роботи методиста є володіння нормативною базою, що регулює систему вищої освіти та внутрішніми документами, які унормовують організацію навчально-виховного процесу у ВНЗ. Якісна робота методиста повинна бути центром кадрової політики, підтримки розпорядчо-виконавчих, контролюючих і стимулюючих функцій адміністрації навчального

закладу. Лише за цієї умови робота методиста буде дієвою, ефективною за результатами, ініціативною та творчою.

Якщо компоненти та зміст роботи методиста є очевидними, то питання оцінки його діяльності представляється доволі складним. На жаль, кількісні показники складають більшу частину характеристики методичної роботи. Без сумніву, кількість проведених методистом заходів говорить про його професійний рівень, але не дає можливості провести глибокий аналіз результатів його роботи.

Отже, виявлення якісного рівня методичної роботи передбачає визначення критеріїв її оцінювання. Серед них основними можна назвати: визначеність мети й завдань методичної роботи на близьку та далеку перспективу; висока інформаційна насиченість змісту методичної роботи, її відповідність меті та завданням; вибір форм і методів методичної роботи, адекватних сучасному розвитку освіти; рівень організації методичної роботи; наявність масового розвитку творчої активності викладачів; рівень їх теоретичної та методичної підготовки; Активне застосування методичних знань та інноваційного досвіду в практичній діяльності викладачів; рівень педагогічної культури.

Перелік критеріїв не є універсальним. Більш того, він повинен змінюватися, уточнюватися, систематично доповнюватися, адже саме така рухливість показників методичної роботи формує професійну характеристику методиста. Вона складається з переліку якостей і вмінь, якими повинен володіти методичний працівник. Можна виділити чотири групи професійних якостей методиста.

Проективні якості роботи методиста передбачають здатність формулювати поточні та кінцеві цілі, завдання методичної роботи, знаходити раціональні способи та форми їх досягнення та виконання, здійснювати планування, обирати способи й методи реалізації планів, моделювати зміст методичних заходів, проектувати власну професійну кар'єру та кар'єру провідних викладачів на основі постановки етапних цілей та планування шляхи її досягнення, виробляти нові способи власної діяльності.

Конструктивні якості роботи методиста – це здатність використовувати різноманітні форми та методи педагогічного й методичного навчання викладачів, здійснювати моніторинг професійного зростання педагогічних працівників та якості їх педагогічної діяльності, оперативно коригувати зміст методичної роботи залежно від внутрішніх чинників і зовнішніх обставин.

До організаційних якостей роботи методиста можна віднести здатність організовувати та координувати безперервну методичну освіту на всіх рівнях, керувати дослідною, експериментальною роботою викладачів, організовувати варіативну, різноманітну групову та індивідуальну роботу викладачів.

Комунікативні якості роботи методиста – це здатність будувати взаємодію та відносини з викладачами для досягнення позитивних результатів методичної роботи, розвивати „інтерперсональні здібності”, установлювати психологічний контакт, що забезпечує творчий характер професійної діяльності, здійснювати емоційно-вольову регуляцію та розвивати

емоційне мислення, що позитивно впливає на міжособистісне спілкування з викладачами, підтримувати широкі й активні творчі контакти з питань методичної діяльності.

Підводячи підсумки, можна сказати, що якісна робота методиста, у кінцевому результаті, покликана впливати на підвищення якості ефективності навчально-виховного процесу, зростання рівня освіченості, вихованості та розвитку молоді. Методична діяльність є специфічним різновидом освітньо-управлінської діяльності, у центрі якої стоїть методист або людина, котра володіє всіма сучасними напрямками та підходами у сфері методичної роботи.

Використання методу кейсів при підготовці фахівців з менеджменту

К. А. Колосова

Здійснюваний в Україні перехід до ринкових відносин неможливий без створення нової, більш ефективної та гнучкої системи керування підприємствами. Від керівників завжди чекають високих результатів, однак, на жаль, не кожен керівник здатний їх забезпечити. Причини невдач можуть полягати не тільки в несприятливих зовнішніх обставинах, але й у недостатніх здатностях самого керівника, у незнанні ним світових досягнень менеджменту. Оволодіння таким досвідом, одержання якісної теоретичної підготовки – завдання нелегке, але його треба вирішувати при підготовці фахівців з менеджменту у вищій школі.

Становлення й розвиток менеджменту в Україні –

актуальна мета й одночасно проблема. У процесі глобалізації ринкової економіки, а останніми роками – упродовж світової економічної кризи підвищуються вимоги до діяльності підприємств, які вже не можуть працювати по старому, вимушені перебудувати свою роботу на ходу, а відтак – мають гостру потребу у фахівцях і керівниках, здатних вирішувати нові складні завдання розвитку, що висуває ринкова економіка.

У нових економічних умовах викладання менеджменту у ВНЗ повинно орієнтуватися не тільки на традиційні аспекти професійної підготовки й тренінгу, але також і на виховання в майбутніх фахівців умінь приймати рішення в умовах невизначеності, що характеризує стан сучасного мінливого середовища функціонування підприємств.

Традиційні методи підготовки менеджерів зазвичай ґрунтуються на науковій та інформаційній основі, що базується на класичній теорії менеджменту, коли діяльність підприємств здійснювалася у стабільних умовах [1]. Тому основним завданням підготовки ставало надання слухачеві певного обсягу професійних знань, зміст яких був попередньо відомий. У сучасних умовах, коли менеджерів, окрім штатної роботи, доводиться вирішувати зовсім нові проблеми, що виникають у зв'язку зі змінами в навколишньому середовищі, основний зміст навчального процесу збігається з наданням певних знань на розвиток у майбутніх фахівців особливих навичок вирішення нових завдань.

Психолого-педагогічними дослідженнями встановлене, що однією з головних умов керування навчанням і одночасно – розвитку мислення слухача, є попередня постановка завдань, що викликають проблемні ситуації. Під проблемною ситуацією при

цьому розуміється „конфлікт”, що виникає в розумінні слухача в той момент, коли йому пропонується завдання, для вирішення якого в нього недостатньо наявних знань і способів дії. У цьому випадку він постає перед необхідністю розбудовувати свої знання, відкривати для себе нове у відомому [2].

У сучасних умовах в основі вирішення будь-якого завдання, що виникає, міститься та або інша ситуація: організаційна, економічна, адміністративно-правова або соціально-психологічна. При цьому під ситуацією в найзагальнішому вигляді розуміється комбінація умов і обставин, що створюють певну обстановку, становище. Найбільш широкі дидактичні можливості мають ситуації, що містять проблеми. Вичленовування й ранжирування проблем, їх аналіз і діагностика, пошук можливих варіантів рішень і їх прийняття дозволяють розвивати в тих, кого навчають, не тільки управлінську компетентність, але й уміння працювати з людьми.

Це завдання найбільш ефективно вирішується із застосуванням при підготовці майбутніх менеджерів так званого методу кейсів (від лат. *casus* – заплутаний або незвичайний випадок) як найбільш прийнятної інтерактивної технології навчання [3]. Сутність методу полягає в попередній підготовці кейса як пропонованого завдання щодо вирішення реальної проблеми керівництва діяльністю підприємства, інформаційне забезпечення якої таке, що вимагає для її вирішення інноваційного підходу, пошук якого й становить основний зміст активного навчання.

Основними рисами кейс-методу, що відрізняють його від інших методів активного навчання, є:

- наявність моделі, що відображує реально існуючу проблему, конфлікт чи кризу, що насувається;
- колективне вироблення рішень;
- наявність єдиної мети, що формує спектр оптимальних рішень при наявності їх альтернативності;
- маскуванню ходу розв'язання основного завдання менш актуальними проблемами;
- наявність системи групового оцінювання якості рішень;
- наявність керованого процесу емоційного напруження слухачів у процесі вирішення завдання кейсу.

Сучасне змінне й невизначене середовище функціонування підприємств, особливо в умовах нинішньої економічної кризи, формує особливі вимоги до підготовки менеджерів, які повинні бути відбиті в специфіці застосування кейс-методу. Традиційно підготовлений кейс являє собою подібність головоломки, в умовах якої принципово закладено необхідне вирішення. Нові вимоги до кейсів, що складаються, полягають у тому, що галузь варіативності рішень формується з урахуванням невизначеності умов діяльності розглянутого об'єкта, що націлює на формування альтернативи вироблення й прийняття рішень, характерних саме для умов роботи підприємств у період кризи. Відповідно, фабула кожного кейса повинна містити елементи, що виводять у процесі його розгляду на варіативність зовнішніх умов існування моделі, а сюжет розв'язання кейсу доповнюється блоком обґрунтування і вибору рішення з альтернатив,

сформованих природою закладеного в кейсі конфлікту й варіативності середовища, що схематично зображено на рис. 1.

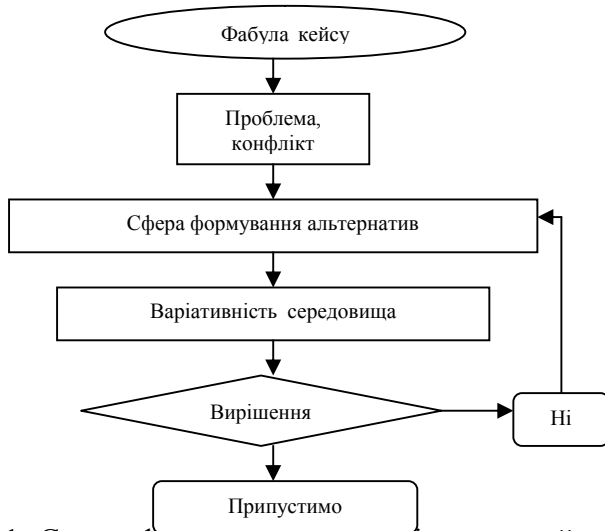


Рис. 1. Схема формування та вирішення кейсу

Метод кейсів (або кейс-метод) як форма навчання й активізації навчального процесу дозволяє успішно вирішувати такі завдання:

- опанувати навичками всебічного аналізу ситуацій зі сфери професійної діяльності;
- виробити вміння затребувати додаткову інформацію, необхідну для уточнення вихідної ситуації, тобто правильно формулювати питання „на розвиток”, „на розуміння”;
- набути навичок застосування теоретичних знань для аналізу практичних проблем;
- наочно подати особливості ухвалення вирішення в ситуації невизначеності, а також різні підходи до розробки плану дій, орієнтованих на досягнення кінцевого результату;

- набути навичок зрозумілого й точного викладу власної точки зору в усній або письмовій формі;
- виробити вміння здійснювати презентацію, тобто переконливо подавати, обґрунтовувати й захищати свою точку зору;
- виробити навички конструктивного критичного оцінювання точки зору інших;
- опанувати вміння вбачати користь зі своїх і чужих помилок, спираючись на дані зворотного зв'язку.

У цілому методологія навчання менеджерів за допомогою кейсів забезпечує, крім інноваційного застосування професійних знань, також і формування нових психологічних якостей і вмінь майбутніх фахівців.

Таким чином, реалізація завдання підготовки фахівців-менеджерів для роботи в умовах змінного й невизначеного ринкового середовища використання кейс-методу стає невід'ємним елементом процесу навчання, а вдосконалювання методики такого навчання – необхідною умовою підвищення рівня професіоналізму майбутніх фахівців.

Література

- 1. Основы** менеджмента : учеб. пособие / Ю. В. Соболев, В. С. Верлока, М. В. Макаренко и др. / под ред. В. С. Верлоки. – 2-е изд. – Х. : Изд. дом „ИНЖЕК”, 2004. – 352 с.
- 2. Фокин Ю. Г.** Преподавание и воспитание в высшей школе: Методология, цели и содержание, творчество : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М. : Изд. центр „Академия”, 2002. – 224 с.
- 3. Панфилова А. П.** Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и

организационного развития персонала : учеб. пособие. – СПб. : Изд-во „ЗНАНИЕ”, 2003. – 312 с.

Соціально-психологічний клімат педагогічного колективу як фактор підвищення якості освіти

О. Р. Корольова

Забезпечення якості освіти поступово стає одним із пріоритетів освітньої реформи України. Поняття якості освіти охоплює практично всі аспекти та виміри діяльності освітнього закладу. Воно містить не лише оцінювання досягнень учнів, але також загальний опис стану справ, атмосфери, яка панує в закладі тощо.

Забезпечення якості розглядається як засіб підвищення результативності роботи в освітньому закладі й процесів, які відбуваються в ньому [7, с. 154].

Якість освіти – це низка системно-соціальних якостей і характеристик, які визначають відповідність системи освіти прийнятним вимогам, соціальним нормам, державним освітнім стандартам. Отримання якісної освіти безпосередньо залежить від якості самих вимог (цілей, стандартів і норм), якості ресурсів (програми, кадровий потенціал, контингент абітурієнтів, матеріально-технічне забезпечення, фінанси та ін.) та якості освітніх процесів (наукова та навчальна діяльність, управління, освітні технології), які безпосередньо забезпечують підготовку фахівців.

Сучасні дослідження проблем моніторингу освіти вивчають: рівень розвитку моніторингу в межах загальноосвітніх навчальних закладів (А. Вілохін, А. Ісаєва, Г. Сігеєва, В. Кальней, С. Шишов, Дж. Уїлмс та

ін.); управління якістю освіти (М. Поташник, Є. М. Хриков); управління якістю освіти на основі нових інформаційних технологій (Д. Матрос, Д. Полев, Н. Мельникова та ін.); удосконалення організації освітнього процесу (Л.Мойсеєва та ін.) та інші.

У будь-якому колективі міжособистісна взаємодія породжує такий феномен, як соціально-психологічний клімат.

Проблемою такого важливого феномена як соціально-психологічний клімат колективу займалися такі дослідники: Б. Паригін, О. Анісімов, Л. Карамушка, А. Лутошкін, Т. Дуткевич та інші. Вони визначають велику роль соціально-психологічного клімату в житті організації, у її керівництві.

У психології існує таке визначення: „**Соціально-психологічний клімат (СПК)** – це стан міжособистісних стосунків, що виявляється в сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній діяльності колективу” [2, с. 455].

О. С. Анісімов розглядає СПК як такий соціально-психологічний феномен, який відображає рівень комфортності існування спільної діяльності в груповій взаємодії. „Якщо комфортність пов’язана з індивідуальною оцінкою умов існування в групі, то самі умови розглядаються як груповий „клімат”, як особливий стан соціально-психологічних умов, що склалися в групі” [1, с. 297].

Б. Д. Паригін стверджує, що соціально-психологічний клімат є „одним з вирішальних чинників успішної діяльності людини в усіх сферах життя суспільства”, розглядає його в аспекті реалізації функції зворотного зв’язку. На думку автора, значущість соціально-психологічного клімату визначається також тим,

що від нього залежить міра, яку вносить кожен індивід у діяльність, характер її спрямованості, ефективність та якість освіти [9, с.16 - 21].

Таким чином, під соціально-психологічним кліматом Б. Д. Паригін має на увазі переважаючу і порівняно стійку духовну атмосферу або психічний настрій колективу, що виявляється як у відносинах людей один до одного, так і в їх відношенні до загальної справи [8, с. 44].

А. Н. Лутошкін визначає психологічний клімат колективу — як „загальний емоційний настрій колективу, у якому з’єднуються настрої людей, їх душевні переживання і хвилювання, відносини людей один до одного, до роботи, до навколишніх подій [5, с. 5].

Як підсумок наведемо визначення СПК Коломінського Н. Л.:

„Соціально-психологічний клімат – це домінуючий у конкретному колективі (групі) відносно стійкий психічний настрій, який формується на основі психічного відображення умов життя і діяльності в міжособистісній взаємодії” [4, с. 93].

Залежно від особливостей вияву соціально-психологічний клімат виконує в колективі відповідні функції:

- консолідуюча (полягає у згуртуванні колективу, об’єднанні зусиль для вирішення навчально-виховних завдань);
- стимулюючу (виявляється в реалізації „емоційних потенціалів колективу” [5], його життєвої енергії);
- стабілізуючу (забезпечує стійкість колективних відносин, створює необхідні передумови для

успішної адаптації нових членів колективу);

- регулюючу (виявляється в утвердженні норм взаємин, прогресивно-етичного оцінювання поведінки членів колективу).

Психологічний клімат, який спостерігається у різних освітніх колективах, може різнитися за своїм змістом і спрямуванням. З огляду на це Л. Карамушка виокремлює три основні види психологічного клімату: з позитивною, негативною і нейтральною спрямованістю. Клімат із позитивною спрямованістю вона позначає як сприятливий, або здоровий, з негативною спрямованістю — несприятливий, або нездоровий. Клімат, спрямованість якого чітко не визначено, називає нейтральним.

Проведення досліджень в галузі психології управління О. Мармази [6, с. 145-146] та Л. Карамушки [3, с. 231-232], показують загальну характеристику видів СПК відносно суб'єктивного (внутрішнього) та об'єктивного (зовнішнього) характеру ознак.

Так, для **сприятливого соціально-психологічного клімату** характерні певні суб'єктивні ознаки, що розкривають його внутрішню сутність:

- довіра і висока вимогливість членів колективу;
- доброзичливість і конструктивна критика;
- вільне висловлювання власної думки під час обговорення питань, що стосуються всього колективу;
- відсутність тиску керівника на підлеглих і визнання за ними права приймати важливі для колективу рішення;
- чуйність і водночас вимогливість керівника у ставленні до кожного члена колективу;

- достатня поінформованість працівників про головні завдання колективу та стан їх виконання, можливість займати активну позицію у процесі ділового спілкування в колективі;
- створення в колективі умов для активної фахової і творчої діяльності, самореалізації, самоствердження та саморозвитку кожного працівника;
- задоволеність роботою (її змістом, оплатою, організацією праці) та належністю саме до цього колективу;
- взаємодопомога членів колективу в критичних ситуаціях;
- прийняття на себе відповідальності за стан справ у колективі кожним його членом;
- уболівання за честь колективу, бажання зробити посильний внесок у його подальший розвиток.

Такий клімат у колективі зумовлює і відповідні об'єктивні (зовнішні) показники сприятливого психологічного клімату, зокрема це:

- відносно високі результати діяльності установ середньої освіти (організаторської, педагогічної, науково-методичної) у наслідок чого покращується якість освіти;
- міцна трудова дисципліна;
- низька плинність кадрів;
- відсутність напруженості, конфліктності в колективі (як між членами колективу, так і між керівником та підлеглими);
- високий рівень класифікації педагогів тощо.

Соціально-психологічна атмосфера справляє позитивний або негативний вплив на особистість. У

педагогічному колективі, де співпраця, підтримка й повага є нормою взаємин, педагог відчуває радість від спільної праці, бажання знаходитися в такому колективі.

Для **несприятливого соціально-психологічного клімату** в освітніх колективах характерні протилежні ознаки:

- члени таких колективів байдуже ставляться один до одного та до колективу в цілому;
- не вболівають за стан справ;
- „відпрацьовують” необхідні години, не виявляючи інтересу до того, що їх безпосередньо не стосується.

Інакше кажучи, за несприятливого психологічного клімату колектив і кожен працівник існують розрізнено, ніби ізольовано один від одного. Це призводить до низьких показників у роботі, до незадовільної дисципліни, до відсутності особистих стосунків, підвищеної конфліктності, зумовлює бажання змінити місце роботи та як наслідок цього знижується якість освіти.

Нейтральний соціально-психологічний клімат характеризується певною збалансованістю як суб'єктивних, так і об'єктивних ознак, проте є нестійким і в будь-який момент може схилитися в той чи інший бік.

Отже, аналізуючи природу та зміст психологічного клімату в освітньому колективі, необхідно звернути увагу на два основні аспекти. З одного боку, соціально-психологічний клімат є суб'єктивним відображенням об'єктивної реальності, тобто життєдіяльності конкретного колективу, а з іншого – він є суттєвим чинником впливу на ефективність діяльності колективу, процесу управління ним та якість освіти. Тому кожному керівникові слід будь-що забезпечити „зворотний зв'язок”

з колективом, тобто бути обізнаним із його психологічним настроєм, уміти регулювати й прогнозувати психологічний клімат. Завдання менеджерів освіти й полягає саме в тому, щоб використовувати різноманітні способи для оптимізації сприятливого або нейтралізації негативного психологічного клімату в колективі. Продуктивність праці залежить не тільки від умов праці, матеріальної бази тощо, а й від психічного стану кожної особистості, міжособистісних стосунків. Усі ці чинники створюють певний СПК колективу. У зв'язку з цим важливо враховувати, що прямий вплив на ці чинники здійснює керівник закладу.

Щодо методів та форм навчання менеджерів освіти, то тут істотною рисою є використання психологічних резервів, закладених у кожній з традиційних форм, а також утілення інтерактивних методів, якими передбачено моделювання міжособистісної професійної взаємодії, характерної для управлінської праці менеджера освіти: тренінги, ділові та рольові ігри, дискусії, „круглі столи” тощо. Важливим є моделювання, конструювання не тільки ситуації, яка є, а ситуації, яка повинна бути за теорією сучасного менеджменту. Адже ці позитивні зразки, фрагменти діяльності менеджера стають поштовхом для творчого зростання.

Урахування менеджерами освіти ролі психологічного клімату, його видів, чинників та умов формування позитивно впливатиме на ефективність управління освітніми організаціями та якість освіти.

Література

1. Анисимов О. С. Методологическая версия категориального аппарата психологии/ О. С. Анисимов — Новгород, 1990. — 334 с. **2. Волкова Н. П.** Педагогіка :

посібник / Н. П. Волкова — К. : Академія, 2003.— 576 с.

3. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : навчальний посібник / Л. М. Карамушка — К. : Либідь — 2004. — 424 с.

4. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті. Київ /Н. Л. Коломінський – МАУП, 2000, 286 с.

5. Лутошкин А. Н. Психологический климат первичного производственного коллектива / А. Н. Лутошкин — Кострома, 1978 — 183 с.

6. Мармаза О. І. Інноваційні підходи до управління навчальними закладом / О. І. Мармаза — Х. : Основа. — 240 с.

7. Освітній менеджмент : навч. посіб. / за редакцією Л. Даниленко, Л. Карамушки. — К. : Шкільний світ, 2003. — 392 с.

8. Парыгин Б. Д. Современное состояние и проблемы социальной психологии / Б. Д. Парыгин — М. : Мысль, 1973. — 64 с.

9. Парыгин Б. Д. Социально-психологический климат коллектива : пути и методы изучения /Б. Д. Парыгин — Л. : Наука, 1981. — 192 с.

10. Хриков Є. М. Управління навчальним закладом : навч. посіб. / Є. М. Хриков — К. : Знання, 2006. — 365 с.

Управління якістю підготовки дистанційних курсів

О. І. Кравченко

Ефективне функціонування педагогічних освітніх закладів є важливою складовою сфери освіти. Кожний вищий освітній заклад підвищує ефективність використання наукового та педагогічного потенціалу за рахунок інтеграції різних форм і видів педагогічних технологій, щоб задовольняти потреби в підготовці кваліфікованих спеціалістів. Педагог, який має бажання

змінити фаховий напрям або підвищити кваліфікацію не від'їжджаючи з дому, міг би задовольнити ці потреби засобами дистанційного навчання. На сучасному етапі розвитку суспільства вищі навчальні заклади поряд з традиційними освітніми технологіями використовують технології, які передбачають навчання на відстані. Неінституціональні форми навчання допоможуть багатьом інвалідам та мешканцям віддалених селищ здобути освіту.

Освітня галузь в Україні, обравши шлях кардинальних реформ, входження до європейського освітнього простору, поліпшення якості освіти, потребує приведення всіх її компонентів до загальноприйнятих світових стандартів, що відповідатимуть кращим світовим зразкам. Цього потребує сучасне суспільство, ринок праці, що стрімко розвивається, нові вимоги до держав, що будують власні демократії, цього також вимагають особистісні потреби громадян на шляху зростання добробуту та загального людського розвитку [2, с. 5 - 6].

Розвиток дистанційного навчання стає сучасним й актуальним для більшості навчальних закладів. У сучасному інформаційному суспільстві нерідко можна зустріти рекламу з пропозицією навчання за дистанційною формою, пропонуються на сайтах Інтернет-мережі різних навчальних закладів дистанційні курси з будь-яких дисциплін. Виникає чимало питань щодо вибору дистанційного курсу, а також наскільки він повинен бути „якісним”.

Дистанційне навчання (ДН) – прогресивна педагогічна технологія, яка відрізняється від традиційних низкою істотних ознак: застосуванням у навчанні сучасних інформаційних технологій і телекомунікаційних мереж, доступністю та комфортністю навчання, особистісною орієнтованістю (свобода вибору, змісту, часу, темпу, форм

і методів навчання, модульність змісту) та організацією навчального процесу, видозміненими функціями викладача [1, с.70].

Висока якість дистанційного навчання визначається такими факторами:

- можливістю залучення висококваліфікованих науково-педагогічних кадрів і спеціалістів у сфері нових інформаційних технологій до розробки широко тиражованого навчально-методичного забезпечення;
- високим інтелектуальним потенціалом інформаційного середовища дистанційного навчання;
- високим рівнем самостійності в когнітивній діяльності студентів;
- великою кількістю різноманітних завдань, у тому числі дослідницького характеру;
- потенціалом колективної творчості у ході телеконференцій в Інтернет/інтранет;
- можливістю практично щодня індивідуального спілкування викладача й студента.

Процес руху держави до досягнення високої якості освіти не є простим, він довготривалий, потребує значних затрат інтелектуальних та потенційних ресурсів, економічно та стратегічно залежний від основної стратегії держави та агентів прийняття рішень. Сьогодні важливо для освітян знати та вміти аналізувати процеси, що відбуваються в контексті освітніх змін у країнах світу, вміти спрогнозувати варіанти розвитку галузі, бачити перспективи та перешкоди на цьому шляху, розробляти ефективні механізми подолання проблем [2, с.6].

Успішність дистанційного навчання залежить від організації навчального матеріалу. Якщо курс призначений

дійсно для навчання, тобто для взаємодії викладача та студента, то відповідно і вимоги до організації такого курсу, принципи відбору й організації, структурування матеріалу, забезпечення контролю будуть визначатися особливостями цієї взаємодії [3, с.174].

Ефективність управління якістю підготовки дистанційних курсів полягає в системному управлінні, насамперед у тому аспекті, який стосується оцінювання й експертизи дистанційних курсів.

Управління якістю підготовки дистанційних курсів передбачає постійний аналіз управлінської документації, що надає можливість з'ясувати: стан управління якістю підготовки дистанційних курсів; вплив зовнішнього середовища; визначення готовності кадрового складу до підготовки якісних дистанційних курсів; розробку заходів щодо управління якістю підготовки дистанційних курсів; аналіз проблем, які перешкоджають якісній підготовці дистанційних курсів; визначення критеріїв якості дистанційних курсів; відстеження динаміки показників ефективності. Організаційний компонент в управлінській діяльності щодо якості підготовки дистанційних курсів передбачає систему заходів, спрямованих на забезпечення діяльності і функціонування експертної комісії. Це насамперед доведення до викладачів завдань, пріоритетів, критеріїв оцінювання дистанційних курсів, урахування професійної підготовки виконавців, формування позитивного ставлення професорсько-викладацького складу до цілей, змісту та способів діяльності з метою досягнення успіху.

Аналізуючи наукову літературу та досвід роботи вищих навчальних закладів щодо управління якістю підготовки дистанційних курсів, ми можемо визначити чинники, що знижують якість підготовки дистанційних

курсів:

- індиферентне ставлення керівного складу до управління якістю підготовки дистанційних курсів;
- низька інформованість викладачів, студентів, слухачів, їх непідготовленість до роботи з сучасним апаратним і програмним забезпеченням;
- слабка матеріально-технічна база (відсутність сучасного апаратного й програмного забезпечення (комп'ютерів, принтерів, сканерів, ліцензованих програмних продуктів та ін.));
- недостатня підготовка професорсько-викладацького складу;
- недостатньо розроблена система моніторингу.

Як показує досвід управління розвитком дистанційного навчання, що всі витрати на створення організаційної структури не завжди доцільні через відсутність або низьку якість дистанційних курсів. Нерідко дистанційні курси розробляють викладачі, які не мають спеціальної підготовки, і тому процес створення дистанційного курсу зводиться до викладу книжкового матеріалу в електронну форму. Це створює дефіцит навчальних програмних продуктів.

Повинні складатися та розроблятися певні документи щодо планування конкретних завдань та заходів щодо підвищення якості підготовки дистанційних курсів, а також необхідним є створення еталонних зразків дистанційних курсів.

Успішне створення і використання дистанційних курсів передбачає глибокий аналіз цілей навчання, дидактичних можливостей передавання інформації.

Дидактичні особливості дистанційних курсів зумовлюють нове розуміння й корекцію цілей його застосування.

Порівнюючи сайти дистанційного навчання України з сайтами зарубіжжя, можна зауважити що сайти дистанційного навчання знаходяться в стадії становлення, якість дистанційних курсів залежить від фінансування, технічного забезпечення, терміну оновлення дистанційних курсів. Керівництво навчального закладу, який надає освітні послуги за дистанційною формою навчання повинен розробити процедури керівництва та рецензування дистанційних курсів, а також процедури, за допомогою яких перевірятимуться навчальні матеріали на їх ефективність, доступність гнучкість і модернізацію.

Повинні бути визначені ступені відповідальності і звітності викладачів-тьюторів, які задіяні в процесі розвитку дистанційного навчання. Необхідно розробити кваліфікаційні вимоги до цих викладачів та проведення атестації співробітників. Постійно повинно здійснюватися підвищення кваліфікації професорсько-викладацького та керівного складу в цій галузі. Якість дистанційних курсів, як ми з'ясували залежить від багатьох факторів, тому тут головним чином треба розробити систему управлінських завдань щодо створення умов і реалізації забезпечення якісної навчальної продукції.

Література

1. Гондорчин Д. Організація дистанційного навчання у Закарпатському інституті післядипломної педагогічної освіти / Дмитро Гондорчин // Інформатика та інформаційні технології в навчальних закладах – 2006 - № 2 – С.70 – 75. **2. Овчарук О. В.** Якість освіти у європейському та світовому вимірі / О. В. Овчарук // зб.

матеріалів з досвіду управлінської діяльності та методичної роботи. До підсумкової колегії Міністерства освіти і науки України. – Чернівці : Видавничий дім „Букрек”, 2007. – 140 с. **3. Теорія** и практика дистанційного навчання : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Е. С. Полат, М. Ю. Бухаркина, М. В. Моисеева; под.ред. Е. С. Полат. – М. : Издательський центр „Академия”, 2004. – 416 с.

Авторитет керівника в управлінській діяльності

О. А. Крещенко

Розвиток України в третьому тисячолітті визначається в контексті європейської інтеграції з орієнтацією на побудову громадянського суспільства. Постать керівника, його компетентність, імідж, престиж, авторитет набувають надзвичайно важливого в контексті соціального чинника мотивування принципу інновації суспільства. Гуманістична функція авторитету як провідного соціального чинника ще й нині недостатньо усвідомлюється. Адже завдання керівника – особистим прикладом «розблокувати» природні потенції підлеглих, уселити їм віру у власні сили, допомогти побачити перспективу, досягати успіху в житті та праці.

Керівник завжди повинен бути на гребені зростаючих вимог часу Сьогодні неможливо залишатися авторитетним, спираючись лише на раніше накопичений досвід. Підвищенню авторитету керівників та використанню потенційних можливостей підлеглих сприяють знання з психології управління, навички та вміння їх практичного вміння. Можна з упевненістю

сказати, що без авторитету немає гідного керівника.

Мета статті – виявлення сутності та змісту авторитету керівника в управлінській діяльності.

Ще в працях Платона, Арістотеля, у доктрині конфуціанства проглядається природа авторитетних відносин. Перший досвід наукового підходу до сутності авторитету знаходимо у творах Г. Гегеля, Ф. Ніцше, Ф. Енгельса, М. Вебера, Г.-Х. Гадамера, М. Шелера, Ю. Хабермаса. Досліджували проблему авторитетних форм соціальних відносин й українські вчені – Г. Сковорода, В. Антонович, М. Драгоманов, М. Грушевський, М. Хвильовий, В. Липинський, Д. Донцов, І. Лисяк-Рудницький та ін.

Складність і багатоплановість проблеми, її міждисциплінарний характер зумовили виокремлення низки напрямів у цій галузі, зокрема в політологічному, соціологічному, етичному, соціально-психологічному аспектах. Останній репрезентований такими вченими, як Е. Фромм, Є. Ткачов, Б. Поршнєв, Ю. Неймер, М. Кушнарєв, К. Павлиця, Ю. Стьопкін, В. Андрущенко, Є. Головаха, В. Богданов та ін.

Отже, проблема авторитету означає її „одвічність”, просторово-часову сталість.

Визначення феномена «авторитет» знаходимо в багатьох джерелах. Одне з них фіксується в „Глумачному словнику російської мови” С. Ожегова, Н. Шведової : „Авторитет – 1. Общеизвестное значение, влияние, общее уважение. 2. Лицо, пользующееся влиянием, признанием” [5].

А. Журавльов дає наступне визначення : „Авторитет – это индивидуально – типические особенности устойчивой системы воздействия руководителя на коллектив” [3].

Слушне судження, на нашу думку, висловив В. Богданов: „Поняття „авторитет” слугує ефективним методологічним інструментом аналізу й класифікації реальних і уявних авторитетів, розмежування авторитетності й авторитаризму, що уможливило вибудовану ієрархію авторитетів, розкриття реальних механізмів створення і функціонування особистісних та суспільних авторитетів” [2]. Авторитет – соціальне утворення, яке базується на біосоціальній природі індивіда. За своєю субстанцією авторитет репрезентує певну систему соціальних відносин. „Авторитет – не просто відношення, а відношення відносин”, – підкреслює В. Богданов.[2].

Отже, авторитет – це особливий вплив людини на колектив, який вона набуває своєю працею, професійними знаннями, організаторськими здібностями, нововведенням, умінням працювати з людьми. Для того, щоб авторитет посади керівника сполучався з авторитетом його особистості, він повинен об’єднати в собі лідерські якості зі здібностями управляти людьми.

Авторитет керівника розпочинається з появи його в колективі. Перші зустрічі з людьми й розпорядження часто мають вирішальне значення для формування авторитету, бо працівники колективу хочуть мати повну й достовірну інформацію про свого керівника. Якщо попередній керівник користувався повагою, люди зустрічають нового керівника з певною упередженістю, а якщо попередник був невдалим керівником, то нового зустрічають з надією, бажанням працювати заради суспільних та інтересів. Таким чином, добір керівника, його соціально-ділові, професійні та соціально-моральні якості й характеристики створюють у колективі, в одному випадку, надійну атмосферу доброзичливості та працьовитості, а в іншому

випадку – нервозність, зайву напруженість, вияв недовіри один до одного, що в кінцевому підсумку знижує авторитет самого керівника і установи, в якій він працює.

Авторитет керівництва є наявністю всякого апарату управління. При цьому розглядають *індивідуальний* і *загальний* авторитет керівництва. Поняття авторитету навмисно застосовувати в доповненні до особистості керівника, причому індивідуальний авторитет постає як особлива форма сполучення підприємницької функції керівника з його функцією регулювання особистісних взаємовідносин між членами підпорядкованого йому колективу. Однак не можна зводити авторитет цілком до особистості керівника й оцінювати як своєрідну форму вияву його індивідуальності. Справа в тому, що особистість керівника при всій його значущості далеко не вичерпує компоненти, що формують наявний йому авторитет керівництва. Ці компоненти складають суб'єктивний початок та суб'єктивний елемент авторитету, а між тим авторитет завжди має і загальну об'єктивну основу. Об'єктивною основою появи загального авторитету постає навколишнє підприємницьке середовище, специфіка сфери діяльності, особливості керуючого колективу та інші об'єктивні фактори. Авторитет характеризується громадським визнанням особистості керівника, оцінкою його суб'єктивних якостей та їх відповідності об'єктивній ситуації в управлінському процесі

Практика керівництва знає чимало прикладів, коли керівники як формальні лідери, розуміючи значення авторитету в управлінні колективом, звертаються до різноманітних прийомів його штучного авторитету, усебічно розкриті радянським педагогом А. Макаренком. [4].

Якщо розглядати типи авторитетів, то розрізняють справжній – прямий наслідок діяльності лідера та його стосунків з іншими людьми – та псевдоавторитет – той, що формується в умовах маніпулятивної діяльності лідера (хитрість, лицемірство).

Уперше в педагогічній науці А. Макаренко [4] розподілив авторитет на правильний та неправильний. Справжній – один, псевдоавторитет – багато різновидів.

Справжній авторитет – це такі відносини, які спонукають підлеглих бути товаришами, тобто приймати разом шляхи здійснення мети та способу вирішення завдань та відчувати турботу керівника всіма членами колективу.

Під *псевдоавторитетом* розуміється таке ставлення підлеглих до керівника, яке спонукає їх бути споживачами готового досвіду, пасивними або активними. Псевдоавторитет заснований на прагненні керівника досягти повного підпорядкування. Досягаючи цього як близької мети та витрачаючи на це багато сил та часу, керівник уже не має можливості досягати іншої мети, кінцевої, головної.

Спираючись на свій багатий досвід, А. С. Макаренко[4] виділив цілу низку видів та шляхів створення псевдоавторитету. Розглянемо окремі з них:

- *авторитет пригнічення* (керівник тримає підлеглих у постійному страхі);
- *авторитет резонансу* (керівник вважає, що постійні бесіди повчального характеру посилюють його вплив на підлеглих);
- *авторитет педантизму* (схильність керівника до суцільного контролю, до дрібниць);

- *авторитет підкупу* (перетягує в той чи інший спосіб здібних та дисциплінованих людей на свій бік);
- *авторитет відстані* (керівникові здається, що чим далі він від підлеглих, тим краще);
- *авторитет доброти* (низька вимогливість до підлеглих);
- *авторитет чванства* (роздута пихатість, надмірне захоплення владою).

Псевдоавторитет виявляє такі якості людей, як ворожливість, брехливість, цинізм, тривожність, безчутність, негативізм, пристосування і комплекс неповноцінності.

Визнання авторитету керівника підлеглими виявляється в міжособистісних відносинах – або у відданості, повазі, захопленні, або в зневазі, ненависті, неповазі.

В управлінській культурі існує переконання, що звести владу лише до авторитету неможливо, оскільки методи здійснення влади – насильство, переконування, примушення - не пов'язані з авторитетом. А таке поняття, як „підпорядкування” не є обов'язковим для авторитету.

Важливо відзначити той факт, що влада авторитету може *мати реальне і формальне визнання*.

Керівник, який має реальний авторитет, сприймається підлеглими без найменшого сумніву, його накази мають велику переконливу силу, він уселяє впевненість у діях. Влада авторитетного керівника не має потреби у формальному підкріпленні. До речі, у сучасному українському суспільстві влада формалізована, формалізований і авторитет.

Таким чином, можемо зазначити, що впливовість,

авторитет керівника – категорія інтегральна, що містить багато чинників.

Відомо чимало випадків, коли керівник, демонструючи високий рівень професіоналізму, авторитету при цьому, на жаль, не має. Чому так трапляється? Упевнені, що це пов'язано насамперед з розвиненістю його особистісних якостей, моральністю, манерою мислення, спілкування, прийняття рішень, умінням адекватно оцінювати ситуацію тощо.

І. Андриаді [1] було розроблено структуру авторитету, у якій було подано професійний, особистісний, соціальний та рольовий компоненти. *Професійний компонент*, що інтегрує спеціальну ерудицію, методичну майстерність, технологічне різноманіття.

Особистісний компонент, до складу якого належить:

- ціннісна складова (носієм яких конкретних моральних, філософських, естетичних та інших цінностей є педагог);
- характерологічна складова (риса характеру, що утворюють передумови для формування авторитету);
- культурологічна складова (культура поведінки, загальна ерудиція, коло інтересів, стиль спілкування тощо).

Соціальний компонент, що відображує соціальну перцепцію, на яку здійснює впливання соціальна значущість, соціальний престиж професії і соціальні (професійні) стереотипи.

Рольовий компонент, що характеризує обійману посаду й зумовлений її правами та обов'язками.

Жоден із компонентів структури авторитету не існує незалежно від інших. Вони динамічно взаємопов'язані,

взаємно доповнюють і можуть або підсилювати або послаблювати один одного. Соціальний і рольовий компоненти характеризують об'єктивну сторону явища, що вивчається тоді як професійний і особистісний компоненти – суб'єктивну. Разом з тим їх необхідно розглядати з позиції діалектичної єдності. У ній фіксуються загальні закономірності педагогічної діяльності й індивідуальні особливості конкретних учасників цієї діяльності.

Важливе місце й роль у колективі відіграє авторитет керівника, який визначається стилем та методами діяльності, його соціально-діловими, професійними й соціально-моральними якостями, у результаті чого в колективі створюється надійна атмосфера доброзичливості й працьовитості, а в протилежному випадку – нервозності, зайвої напруженості, вияву недовіри одне до одного, що в кінцевому підсумку знижує авторитет самого керівника й установи.

Визначивши сутність і зміст авторитету керівника в управлінській діяльності, ми переконані в тому, що авторитет керівника є впливовим чинником в управлінській діяльності.

Література

1. Андриади И. П. Объективные и субъективные факторы формирования авторитета педагога / И. П. Андриади // Юбилейный сборник трудов учёных РГАФК. – М., 1998. – т.3. – С.104 – 111. **2. Богданов В. С.** Феномен „авторитета”: социально-философская гипотеза структурирования и моделирования в истории и теории/ В. С. Богданов — К., Академвидав, 1996. – 520 с. **3. Журавлёв А. А.** Стиль в современной психологии

управления / А. А. Журавлев – М. : Изд-во « Экономика», 1994. – 145 с. 4. **Макаренко А. С.** Коллектив и воспитание личности/ А. С. Макаренко – М, 1972. – 315 с.. 6. **Ожегов С. И.** Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов,, Н. Ю. Шведова - М. : ООО «ИТИ Технологии», 2003. – 944 с.

Якість підготовки учнів з іноземної мови в загальноосвітній школі як об'єкт моніторингових досліджень

Т. П. Мізерна

Актуальним питанням шкільної освіти сьогодні є забезпечення відповідного рівня якісної підготовки учнів з іноземної мови.

Категорія якості є важливою складовою сучасної системи освіти. Відповідно до визначення міжнародної організації зі стандартизації ISO якість - сукупність властивостей і характеристик продукції або послуг, які надають їм здатність задовольняти потреби.

Проблема якості освіти досліджувалася в працях вітчизняних і зарубіжних вчених: І. Булах, Г. Єльнікової, Т. Лукіної, О. Локшиної, З. Рябової, М. Поташніка, Д. Матрос, В. Панасюка, С. Шишова, С. Шведова, О. Майорова, І. Маслікової, В. Кальнея, О. Орлова та ін.

Мета дослідження полягає у визначенні якості підготовки учнів з іноземної мови в загальноосвітній школі на основі існуючих теоретичних підходів до проблеми якості загальної середньої освіти.

Існують різні підходи до розуміння проблеми якості

освіти. Якість освіти розглядається як: ступінь задоволення учасників освітнього процесу наданими навчальним закладом освітніми послугами або ступінь досягнення поставлених освітніх цілей і завдань; відповідність певній нормі, стандарту; соціальний розвиток учня; система соціально-зумовлених показників рівня знань, умінь, ціннісного ставлення до світу, якими повинен оволодіти учень;

єдність компонентів, які необхідно вимірювати для одержання узагальненої оцінки та здійснення управління.

Якість загальної середньої освіти Т. Лукіна визначила як певну збалансовану відповідність загальної середньої освіти численим потребам, цілям, умовам і стандартам (у широкому розумінні) і вузькому як якість загальноосвітньої підготовки учнів [1].

З. Рябова характеризує складові якості надання освітніх послуг на рівні загальноосвітнього навчального закладу такими компонентами: мета освіти, зміст освіти, діяльність педагога та діяльність учнів, результат [2].

Оцінка якості розглядається як показник ефективності системи.

Основним способом управління якістю освіти в школі є моніторингове дослідження. Моніторинг є найважливішим інструментом перевірки й оцінки змісту освіти, використаних методик. Він є основою для обґрунтування шляхів усунення недоліків навчального процесу, є основою для прийняття управлінських рішень. Мета моніторингу полягає не лише у відстеженні стану певного суб'єкта освітньої діяльності, а скоріш спрямована на з'ясування чинників, які потрібні для його розвитку, та пошуку шляхів її реалізації [3]. Моніторинг розглядається як складова процесу управління, яка полягає в безперервному спостереженні та аналізі діяльності об'єктів

з відстеженням динаміки їх змін та поточним спрямуванням цих змін на бажаний результат. Моніторинг – комплекс процедур із спостереження, поточного оцінювання перетворень керованого об'єкта й спрямування цих перетворень на досягнення заданих параметрів розвитку об'єкта [4].

Іноземна мова є обов'язковим предметом на всіх ступенях загальної середньої освіти відповідно до державного компоненту навчального плану. Документами, що визначають державні вимоги до підготовки учнів з іноземної мови, є: 1) Державний стандарт з іноземних мов; 2) Програма для загальноосвітніх навчальних закладів з іноземних мов. Ці документи визначають зміст навчання іноземної мови, цілі навчання, рівні володіння іноземною мовою, обсяг матеріалу, яким учні повинні оволодіти на різних етапах навчання. Головною метою навчання іноземної мови є формування у учнів певного рівня комунікативної компетенції. Зміст комунікативної компетенції складається з мовної, мовленнєвої, соціокультурної та соціолінгвістичної дискурсивної, стратегічної компетенцій. Процес навчання іноземної мови передбачає також формування в учнів і загальнонавчальних компетенцій. Компетенція розглядається як задана вимога до рівня підготовки учнів з іноземної мови [5].

Існуючі підходи до проблеми якості освіти надають можливість визначити якість підготовки учнів з іноземної мови як єдність компонентів, що складають: якість умов для здійснення освітнього процесу з іноземної мови, якість освітнього процесу з іноземної мови та якість результату.

Якість умов для здійснення освітнього процесу з іноземної мови характеризується станом фінансового, кадрового й матеріально-технічного забезпечення, рівнем

науково-методичної роботи з іноземної мови.

Основними показниками **фінансового забезпечення** є стан бюджетного та позабюджетного фінансування навчального закладу. **Кадрове забезпечення** визначається рівнем забезпеченості навчального закладу педагогічними кадрами, компетентністю педагогічних кадрів та їх відповідності атестаційним вимогам. **Матеріально-технічне забезпечення** освітнього процесу з іноземної мови характеризується наявністю спеціалізованого кабінету іноземної мови, оснащеного комплектами навчально-методичних посібників для вчителя, учнів; комплектами навчального обладнання; комплектом технічних засобів навчання та пристроями для їх використання тощо. **Науково-методична робота з іноземної мови** в загальноосвітній школі найчастіше представлена організацією роботи методичного об'єднання або кафедри вчителів іноземної мови. Методичне об'єднання вчителів іноземної мови є структурним підрозділом школи, діяльність якого має системний характер. Показниками ефективності роботи методичного об'єднання вчителів іноземної мови є: відповідність результатів сформульованій меті й завданням роботи; якість навчально-виховного процесу з іноземної мови; стан викладання й рівень досягнень учнів; якісно організована система підвищення кваліфікації; ефективність позакласної роботи з іноземної мови, результативність участі учнів; робота щодо методичного забезпечення навчально-виховного процесу; підвищення професійної компетентності вчителів, кваліфікація; мотивація діяльності вчителів; особиста участь учителів у роботі методичного об'єднання; мікроклімат в методичному об'єднанні; оцінка вчителями роботи методичного об'єднання; постійна увага шкільних адміністраторів,

управлінців до діяльності педагогів, наявність чіткої, прозорої системи стимулювання педагогічної діяльності в цілому.

Якість освітнього процесу з іноземної мови містить якість навчання іноземної мови.

Розглядаючи якість навчання, у першу чергу слід зазначити, що управління якістю навчання з іноземної мови визначається **метою навчання**. Мета навчання іноземних мов полягає в оволодінні іноземною мовою як засобом спілкування. Державним стандартом з іноземної мови і Програмою з іноземної мови визначаються цілі навчання. Вони визначають очікувані результати підготовки учнів з іноземної мови за період навчання в школі. Основою змісту діяльності будь-якого рівня управління поряд з цілями є **планування**. Сутність планування полягає в науковому обґрунтуванні організації освітнього процесу з іноземної мови та досягнення відповідного рівня підготовки учнів з іноземної мови.

Найважливішою частиною освітнього процесу з іноземної мови є **урок**. Якість оволодіння іншомовним матеріалом значної мірою залежить від **мотивації**. Управління мотивацією навчання іноземної мови є однією з важливих умов ефективного засвоєння іншомовного мовленнєвого матеріалу.

Одним із найважливіших компонентів управління якістю є **контроль**. Якість реалізації функцій контролю впливає на якість усього процесу навчання. Ефективно організований контроль рівня сформованості іншомовних комунікативних умінь та навичок дозволяє об'єктивно оцінити якість навчання.

Стан викладання предмета.

Стан викладання іноземної мови містить систему роботи вчителя з окремого предмета та характеризується

такими показниками, як: компетентність учителя іноземної мови, планування вчителем навчально-виховної роботи з предмета, виконання вчителем навчальних програм, якість навчального процесу, рівень навчальних досягнень учнів, рівень інтересу учнів до предмета, стан ведення документації, стан виховної роботи з предмета, стан навчально-матеріальної бази викладання предмета, самоосвіта вчителя, робота з батьками.

Якість результатів освітнього процесу з іноземної мови визначається такими показниками як: співвідношенням цілей та результатів, рівнем навчальних досягнень учнів з іноземної мови та сформованістю загально навчальних умінь та навичок учнів, рівнем засвоєння учнями мінімуму знань передбаченого державним стандартом та навчальною програмою та їх відповідністю цим вимогам.

Отже, відповідно до поставленої мети нами було визначено такі компоненти якості підготовки учнів з іноземної мови в загальноосвітній школі, а саме: якість фінансового, кадрового, матеріально-технічного, науково методичної роботи, навчання, викладання, навчальних досягнень учнів.

Література

1. Лукіна Т. Моніторинг якості освіти: теорія і практика / Т. Лукіна – К. : Вид. дім „Шкіл. світ”: Вид. Л. Галіцина, 2006.- 128 с. **2. Рябова З.** Забезпечення якості надання освітніх послуг на рівні загальноосвітнього навчального закладу / Зоя Вікторівна Рябова // Практика управління закладом освіти , 2007. - №9 - С. 7 – 13. **3. Моніторинг** якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О. І. Локшиної – К. : К. І. С, 2004. – 128 с. **4. Єльнікова Г.** Оцінювання якості

освіти в загальноосвітньому навчальному закладі на основі проведення моніторингових досліджень/ Г. Єльнікова, З.Рябова // Практика управління закладом освіти. – 2008 - № 8 – С. 20 – 29 .5. Коваленко О. Формування компетентнісного підходу до вивчення іноземних мов /О. Коваленко // Іноз. мови в навчальних закладах –2008. - № 3. - С. 28 - 34

Характеристика джерельної бази проблеми розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття

Л. О. Наточий

Історико-педагогічне дослідження розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття значною мірою залежить від джерельної бази, яка повинна забезпечити оптимальне охоплення найбільш важливих фактів та реалізацію його мети й завдань. Це вимагає чіткого добору джерел і обґрунтованої технології їх аналізу.

Розвиток управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття відбувався швидкими темпами і характеризувався серйозними якісними змінами змісту всього педагогічного процесу. Особливим напрямком вивчення розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття слід визначити створення картини джерельної бази проблеми. Без вивчення, аналізу,

систематизації і узагальнення проведених досліджень з окресленої проблеми неможливо розв'язати сучасні питання розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл. Відсутність конкретних наукових розробок з зазначеної проблеми обумовила актуальність досліджуваного явища.

Окремі аспекти розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття висвітлено в працях О. Адаменко, М. Богуславського, Л. Ваховського, С. Кримського Є. Хрикова. Значний інтерес викликає дисертаційна робота О. Адаменко „Українська педагогічна наука в другій половині ХХ століття”, присвячена проблемі нашого дослідження. Цінність фундаментальної праці полягає в досконалому аналізі розвитку теорії управління у зазначений період і в детально складеній бібліографії з проблеми. Разом з тим, ніхто з названих авторів не виділяє спеціально педагогічної проблематики нашого дослідження, не пропонує ретроспективного аналізу зазначених питань. У зв'язку з цим, як і раніше, актуальною залишається проблема розвитку управлінської культури керівників шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття.

Отже, недостатність системних досліджень та робіт з цього питання, що висвітлюють окремі сторони розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття зумовила вибір теми дослідження.

Мета статті – здійснити обґрунтування груп документів, які необхідно вивчити в процесі дослідження історії розвитку управлінської культури керівників шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття.

Спробуємо систематизувати наявні з проблеми

розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття матеріали та зробити їх аналіз.

Вивчення робіт О. Адаменко, В. Курила, Д. Раскіна дозволило визначити принципи відбору джерел:

- кількість джерел повинна бути обґрунтованою;

- первинна інформація, яку можна отримати з різних джерел, має взаємно доповнюватись та як найповніше відображати всі аспекти предмета дослідження;

- дані, які містяться у відібраних джерелах, повинні давати не тільки різноманітну й повну, а й достовірну інформацію;

- оскільки бажано, щоб результатом аналізу отриманої з первинних джерел інформації були теоретичні узагальнення, то такі джерела мають надавати можливість оптимального охоплення найбільш істотних фактів [1; 11; 12].

У ході дослідження ми використовували 3 групи джерел. Першу групу склали роботи, вивчення яких дало нам можливість обґрунтувати методологію нашого дослідження; друга група – це першоджерела з проблеми управлінської культури – статті, книги та дисертації, надруковані та захищені українськими авторами в досліджуваний нами період; третя група – це історико-педагогічні дослідження, присвячені аналізу розвитку теорії управління загальноосвітніми школами в Україні в другій половині ХХ – початку ХХІ століття, персоналіям видатних педагогів, які працювали в цей період.

Першу групу джерел складають:

- філософські праці І. Блауберга, В. Келле, С. Кримського [2; 7; 9] та ін. ;
- наукознавчі роботи О. Ішмуратова, В. Кізіми, М. Кузнецова [6; 8; 10] та ін. ;
- роботи з методології історико-наукового знання Ж. Келле [7];
- роботи з проблем методології педагогіки та історії педагогіки О. Адаменко, М. Богуславського, Л. Ваховського, Є. Хрикова [1; 3; 4; 13] та ін.

До другої групи джерел ми відносимо: роботи В. Алфімова, Є. Березняка, А. Бондаря, В. Бондар, Г. Єльнікової, Б. Кобзаря, В. Маслової, В. Пікельної, В. Сухомлинського, Є. Хрикова, М. Черпінського тощо, у яких розглядалися загальні питання теорії управління, розвитку поглядів про управлінську культуру вчених другої половини ХХ – початку ХХІ століття;

До третьої групи джерел ми відносимо: роботи О. Адаменко, І. Буєвої, Л. Березівської, А. Дмитрієва, В. Курила, І. Остапйовського, Є. Хрикова та ін., у яких розглядалися окремі питання історії розвитку українського школознавства й творчість українських школознавців в другій половині ХХ – початку ХХІ століття.

Аналіз бібліографії свідчить, що до не давна історики педагогіки мало зверталися до аналізу процесів розвитку теорії управління загальноосвітніми школами. Винятком є роботи О. Адаменко, А. Дмитрієв, Є. Хрикова [1; 5; 13] та ін.

А. Дмитрієв присвятив свою кандидатську дисертаційну роботу розвитку школознавства у другій половині ХХ століття, один із розділів докторської дисертації О. Адаменко присвячений теж розвитку теорії управління у другій половині ХХ століття. Цінність

дисертаційного дослідження О. Адаменко полягає не тільки в детальному аналізі розвитку теорії управління у зазначений період, а і тому, що вона склала детальну бібліографію з проблеми, яка налічує 770 дисертацій, монографій, статей. Деякі питання розвитку управлінських поглядів вчених Східноукраїнського регіоні у ХХ столітті розглянув у докторській дисертації В. Курило [11].

Значний інтерес викликає стаття Є. Хрикова, присвячена проблемі внутрішкільного управління на сторінках часопису „Рідна школа” [14] у другій половині ХХ століття. Науковець проаналізував 136 статей надрукованих у часопису в зазначений термін. Для нашого дослідження важливим є його висновки про те, що:

– коло питань управління школою, які постійно розглядалися, дуже обмежене. Поза увагою науковців та практичних працівників шкіл залишаються інші, окрім контролю і планування, функції управління, питання методів управління, структури управління, оцінки ефективності управління школою, тенденцій розвитку внутрішкільного управління, концепцій управління і зарубіжного досвіду управління школами, сутності внутрішкільного управління тощо;

– більшість статей написана керівниками шкіл і присвячена досвіду роботи; існують певні особливості спрямованості статей залежно від часу їх публікації. Так, більшість публікацій у 50-ті роки була присвячена питанням контролю та керівництва школами. У 70-ті роки надруковано 11 статей, присвячених діяльності директорів шкіл, а всього за 50 років таких робіт було 19, 6 із 14 статей про методичну роботу опубліковано саме в 70-ті роки. У 80-ті роки часопис друкує серію статей, присвячених діяльності завучів. А тематика публікацій 80-90-х років стає різноманітнішою;

– певні висновки дав змогу зробити аналіз кількості статей у ті чи інші періоди. Так, у 50-ті роки надруковано 14, у 60-ті – 17, у 70-ті – 47, у 80-ті – 29, у 90-ті – 29 статей з проблем управління. Наведені дані свідчать, що саме з 70-х років починається швидкий розвиток теорії внутрішкільного управління. Вперше друкуються матеріали з проблем психології управління, управління вихованням, значно підвищується увага до питань діяльності директорів та заступників директорів шкіл, до загальних питань управління;

– спрямованість статей з питань внутрішкільного управління свідчить, що в зазначений термін часопис реалізовував більшою мірою методичну функцію та в статтях переважав опис досвіду управління. Таким чином, журнал виконував функцію відтворення існуючої парадигми внутрішкільного управління. Ця особливість відбивала загальний стан школознавства, яке не виконувало випереджаючої ролі в забезпеченні розвитку школи. Школознавство майже до початку 90-х років базувалося на концепціях управління початку ХХ століття і теорії соціального управління, в якій сутність цього явища розглядалася через категорію „впливу”. У зв’язку з тим, що теорія соціального управління розглядалася як методологічна основа школознавства, то довгий час у науці не ставилася проблема сутності внутрішкільного управління. Це значно гальмувало та формалізувало розвиток теорії внутрішкільного управління, обмежувало коло питань, які вивчалися;

– особливістю розробки тих чи інших школознавчих проблем є слабкий зв’язок публікацій різних десятиріч, що порушувало поступовість розвитку теорії, обумовлювало тупцювання на місці у вирішенні деяких наукових проблем;

– тематика та зміст публікацій свідчать про те, що вітчизняне школознавство розвивалося поза межами світових тенденцій розвитку управлінської науки. Це було однією з головних причин того, що майже до кінця 90-х років у теорії внутрішкільного управління не з'явилося принципово нових ідей, здатних підвищити ефективність управлінської діяльності;

– хоча теорія управління – це інтегрована галузь знань, аналіз публікацій свідчить, що їх автори практично не використовували напрацювання економічної науки, правознавства, медицини, гігієни, інформатики, філософії;

– майже всі публікації з проблеми внутрішкільного управління мають описовий характер. А школознавство не розвивається як експериментальна галузь знань;

– у більшості опублікованих статей описано ті чи інші засоби управлінської діяльності. Але не практичні працівники, ні науковці не сприймали їх як методи управління. Це робить управлінську діяльність не дуже усвідомленою та значно знижує її ефективність.

Вагому цінність для нашого дослідження мала технологія наукового пошуку розроблена О. Адаменко [1]. У процесі аналізу вона виокремила два етапи. Першим був аналіз семантичного спектра назв і тематики більш ніж 770-ти дисертацій, монографій, статей другої половини ХХ століття, присвячених проблемам управління загальноосвітньою школою.

На цьому етапі дослідником було складено перелік термінів, які науковці та практичні працівники освіти використовували в назвах своїх публікацій і дисертацій з проблем управління загальноосвітньою школою в другій

половині ХХ століття.

Наступним кроком у дослідженні розвитку теорії управління загальноосвітньою школою в другій половині ХХ століття є аналіз спрямованості відповідних публікацій і дисертацій.

Другий етап складав аналіз змісту публікацій з проблеми управління загальноосвітньою школою. Аналіз спрямованості та змісту наукових публікацій з теорії управління освітою в другій половині ХХ століття дозволив О. Адаменко зробити припущення про те, що 50 – 80-ті роки були єдиним етапом у розвитку теорії управління загальною середньою освітою, яка функціонувала в межах єдиної управлінської парадигми й була спрямована на її підтримку та вдосконалення. До загальних рис, які дозволяють об'єднати 50 – 80-ті роки в єдиний етап у розвитку теорії управління, О. Адаменко відносить спрямованість досліджень на одні й ті ж питання, відносно вузьке коло цих питань, перевагу емпіричних знань над теоретичними, повільно-еволюційний характер розвитку теорії управління з певною активізацією наукових пошуків у 70-ті та їх послабленням у 80-ті роки. Переважна більшість публікацій з управління того часу виконували не наукові, а методичні функції й не забезпечували значного прирощення наукового знання, вона була спрямована на забезпечення сталого функціонування школи, виконання партійних настанов та відповідних нормативних документів, що сприяло одноманітності, одноваріантності управлінської діяльності.

До особливостей цього етапу можна віднести панування авторитарної парадигми управління, орієнтацією наукових праць на узагальнення та догматизацію існуючого досвіду управління, ізоляцією від

світових наробок у галузі управління освітою. Більшість наукових праць була орієнтована на висвітлення проблем змісту, форм та методів управлінської діяльності керівників навчальних закладів.

Важливим для нашого дослідження є висновок О. Адаменко про те, що з отриманням Україною незалежності починається новий етап розвитку теорії управління. Цей етап характеризується активізацією наукових пошуків з управління різними типами освітніх установ та створенням передумов для формування загальної теорії управління освітою. У цей час відбувається поширення кола питань, які досліджують науковці, більш оптимальним стає співвідношення теоретичних та емпіричних знань, теорія спрямовується на обґрунтування цілісних моделей функціонування освітніх установ.

Як зазначає О. Адаменко, в 90-ті роки ХХ століття теорія управління починає розвиватися в тісній єдності з іншими складовими педагогічної науки й навіть визначає спрямованість наукових пошуків у дидактиці та теорії виховання. Результатами досліджень науковців 90-х років стають розробки цілісних моделей діяльності освітніх установ, а не окремих вузьких проблем управління. У процесі створення цих моделей виникає унікальна співдружність науковців, керівників освітніх установ та педагогів. У 50 – 80-ті роки розвиток теорії управління йшов від вирішення окремих, локальних проблем до формування загальної теорії, а в 90-ті роки логіка розвитку теорії управління змінюється – виникають нові концепції та теорії, а на їх базі розв'язуються локальні проблеми управління. Це свідчить про те, що в 50 –80-ті роки панував індуктивний шлях розвитку теорії управління, то в 90-ті роки поширюється дедуктивний шлях [1].

Найбільшу увагу науковців у цей час привертали

проблеми демократизації управління, підготовки нової генерації керівників освітніх установ, методів управління, інформаційного забезпечення процесу управління.

Аналіз кількісних та змістовних характеристик розвитку школознавства дозволив зробити висновок про те, що найбільшу наукову активність у розробці теорії управління в другій половині ХХ століття виявили О. Адаменко, В. Алфімов, Є. Березняк, А. Бондар, В. Бондар, Г. Єльнікова, Б. Кобзар, В. Маслов, В. Пікельна, В. Сухомлинський, Є. Хриков, М. Черпінський та деякі інші науковці.

Отже, ми здійснили обґрунтування груп досліджень, які необхідно опрацювати в процесі вивчення історії розвитку уявлень про управлінську культуру керівників шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття. Проведений аналіз історико-педагогічної літератури дає підстави стверджувати, що існують дослідження науковців, які містять окремі фундаментальні питання щодо розвитку управлінської культури керівників загальноосвітніх шкіл періоду другої половини ХХ – початку ХХІ століття. До таких належать праці О.В. Адаменко, Л. Ваховського, А. Дмитрієв, Є. Хрикова.

Перспективи цього дослідження ми пов'язуємо з визначенням кількості документів кожної групи, яку необхідно проаналізувати та з вибором методики їх опрацювання.

Література

1. **Адаменко О. В.** Українська педагогічна наука в другій половині ХХ століття : Монографія / О. В. Адаменко. – Луганськ : Альма-матер, 2005. – 704 с.
2. **Блауберг И. В.** Становление и сущность системного

підхода / И. В. Блауберг, Э. Г. Юдин. – М. : Наука, 1973. – 270 с. **3. Богуславський М. В.** Структура сучасного історико-педагогічного знання / М. В. Богуславський // Шлях освіти. – 1999. – № 1. – С. 37–40.

4. Ваховський Л. Ц. Методологія дослідження історико-педагогічного процесу: постановка проблеми / Л. Ц. Ваховський // Шлях освіти. – 2005. – № 2. – С. 7–11.

5. Дмитрієв А. С. Розвиток теорії внутрішкільного управління в Україні в другій половині ХХ століття : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Дмитрієв Андрій Степанович – Луганськ, 2004. – 241 с. **6. Ішмуратов А. Т.** Аналітика науковості : Навчальна програма спецкурсу для студентів гуманітарних спеціальностей вищих навч. закладів / А. Т. Ішмуратов. – К. : Четверта хвиля, 1997. – 20 с. **7. Келле В. Ж.** Наука как компонент социальной системы / В. Ж. Келле. – М. : Наука, 1988 – 199 с.

8. Кізіма В. В. Причина та метапричина раціональності: необхідність синтезу / В. В. Кізіма // Філософська думка. – 2005. – № 3. – С. 18 – 41. **9. Кримський С. Б.** Трансформація методологічної свідомості науки / С. Б. Кримський // Наука та наукознавство. – 1996. – № 3 – 4. – С. 32 – 38.

10. Кузнецов Н. Н. Научный текст как источник в историко-научном исследовании / Н. Н. Кузнецов, М. А. Розов // Методологические проблемы историко-научных исследований. – М. : Прогресс, 1982. – С. 310 – 319. **11. Курило В. С.** Освіта та педагогічна думка східноукраїнського регіону у ХХ столітті / В. С. Курило. – Луганськ : ЛДПУ, 2000. – 460 с. **12. Раскин Д. И.** Классификация историко-педагогических источников / Д. И. Раскин // Историографические и методологические проблемы изучения истории отеч. школы. – М. : Изд-во АПН СССР, 1989. – С. 85 – 99. **13. Хриков Є. М.**

Методологічна функція законів та закономірностей розвитку педагогічної науки в історико-педагогічних дослідженнях / Є. М. Хриков // Педагогічні науки : Зб. наук. праць. Випуск XXXX. – С. 37 – 42. 14. **Хриков Є. М.** Проблема внутрішкільного управління на сторінках часопису „Рідна школа” у другій половині ХХ століття /Є. М. Хриков // Рід. шк. – 2001. – № 2. – С. 68 – 70.

Управління якістю роботи Психологічної служби Центру інноваційних технологій

Т. Б. Недайнова, О. В. Чибішева

Головною місією Луганського національного університету імені Тараса Шевченка визначено вплив на суспільство та розвиток особистості через освіту та науку. Реалізація цієї місії можлива за умов формування у студентів, викладачів та співробітників потреби в самоосвіті протягом усього життя.

Сьогодні, коли наш університет ставить одним з пріоритетних завдань увійти за основними показниками навчальної, науково-технічної, фінансової діяльності до числа визнаних європейських вищих навчальних закладів, проблема надання додаткових освітніх послуг студентам, викладачам та співробітникам набуває особливої актуальності.

Університет готує фахівців до діяльності не лише в галузі освіти, а й в економіці, політиці, культурі, мистецтві та інших сферах життя. Сучасність потребує таких спеціалістів, які вміють спілкуватися з людьми, вирішувати конфліктні ситуації, приймати нестандартні

рішення, орієнтуватися в тій чи іншій новій ситуації. Формування цих якостей — завдання сучасного вищого навчального закладу.

У нашому університеті рішення цього завдання значною мірою може взяти на себе Психологічна служба, яку створено при Центрі інноваційних технологій Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання. Робота Психологічної служби почалася з участі в засіданні виховної комісії університету при проректорі О.І.Бабічеві. На засіданні була внесена пропозиція про залучення до роботи Психологічної служби заступників деканів з виховної роботи факультетів та Інститутів. Крім того, було розроблено Положення про психологічну службу, що затверджено вченою радою Інституту післядипломної освіти 7 травня 2008 року.

Психологічна служба стала своєрідною моделлю надання додаткових психологічних послуг в університеті. Одним з головних завдань Психологічної служби вже багато років лишається підвищення психологічної компетенції та збереження психологічного здоров'я усіх учасників навчально-виховного процесу.

ЗМІСТ ТА НАПРЯМКИ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СЛУЖБИ

Психологічне консультування

- Virішення особистісних проблем (невпевненість, страхи, стресові стани, робота з емоційними травмами, відсутність визначеності в життєвих планах тощо);
- Virішення проблем в міжособистісних стосунках (труднощі у взаємовідносинах з оточуючими: на роботі, у сім'ї, з близькими людьми);

- Психологічна робота з розвитку якостей особистості, необхідних для досягнення успіху в професійній та інших сферах діяльності.

Психологічна діагностика

- Діагностика інтелектуальних здібностей;
- Діагностика індивідуальних психологічних особливостей
- Діагностика міжособистісних відносин у колективі
- Профорієнтаційна діагностика

Психологічні тренінги

„Арт-терапія”, „Майстер комунікації”, „НЛП: психотехнології успіху”, „Символдрама” І цикл, „ДДРО” (Десенсибілізація за Допомогою Рухів Очей), „Еріксонівський гіпноз”, „Танцювально–рухова терапія”, „Терапія мистецтвом”, „Терапія піском”, „Казкотерапія”, „Ораторське мистецтво”, Тренінг з емоційної саморегуляції”, „Стратегія лідерства або мистецтво управління”, „Адаптація та згуртування колективу”, „Свобода рухів та почуттів” – тілесний арт-тренінг, Тренінг з розвитку творчих здібностей, Тренінг вирішення конфліктів, „Мистецтво спілкування”, „Подорож в країну „Я”” (тренінг самопізнання), „Практична конфліктологія”, „В світі інших людей” (тренінг ТОЛЕРАНТНОСТІ), „Батьки і діти” (особливості батьківсько-дитячих відносин), „Свобода рухів і почуттів!” (ТІЛЕСНИЙ арт-тренінг).

Консалтингова діяльність (бізнес-тренінги)

- Вплив і контрвплив;

- Невербальна комунікація в ході переговорів (мова жестів, міміки, пантоміміки, рухів);
- Мистецтво постановки питання в ході переговорів. Тактика відповідей на провокаційні питання;
- Стрес-менеджмент;
- Ухвалення рішень в управлінській практиці;
- Конфліктологія і способи вирішення конфліктів.

З метою управління якістю психологічних послуг службою було розроблено такі документи:

- процедура проведення конференції щодо впровадження тренінгових програм;
- алгоритм процесу організації роботи психологічних тренінгів;
- вимоги до психолога – тренера Психологічної служби Центру інноваційних технологій;
- критерії оцінки якості тренінгового заняття;
- критерії оцінки якості тренінгової програми.

Крім того, запропонована модель роботи Психологічної служби спрацьовує лише за умови реалізації її компонентів ученими, які очолюють наукові школи, лабораторії, мають багатий досвід наукової та педагогічної діяльності. Тому Психологічна служба приділяє увагу організації наукових конференцій з практичної психології із вченими. Це дає можливість розвитку власних психологічних поглядів, збагаченню свого психологічного досвіду новими ідеями, планами. Прикладом такого професійного спілкування можуть бути щорічні Всеукраїнські конференції „Практична психологія: теорія, практика, перспективи” , що з 2006 року організовує Психологічна служба.

Наприклад, у документі з опису процедури проведення конференції з упровадження тренінгових програм передбачається:

1. Розробка програми та регламенту роботи конференції, визначення дати, місця проведення, кількості учасників та категорії учасників.
2. Затвердження програми та регламенту роботи конференції на рівні керівництва Інституту післядипломної освіти.
3. Визначення кількісного та якісного складу тренерів, які будуть запрошені з різних міст України.
4. Визначення кількості учасників, аудиторій та терміну проведення.
5. Розробка реклами конференції та її розповсюдження.
6. Підготовка аудиторій до проведення тренінгів. Визначення чергових.
7. Підготовка документації (лист реєстрації, калькуляція на оплату, бейджи для тренерів, сертифікати для учасників конференції).
8. Проведення „круглого столу” з метою проведення результатів роботи.
9. Проведення наради зі співробітниками Центру щодо аналізу результатів роботи.
10. Залучення студентів до організаційної роботи.
11. Організація харчування, кава-брейку.
12. Визначення, хто виступає з привітанням.

Ще одним з сучасних напрямів діяльності Психологічної служби ЛНУ є впровадження програми тестування персоналу щодо визначення кадрового резерву. Тестування за методикою „Персонал” надає можливість дослідження особистості фахівця та прогнозування його професійного зростання в педагогічній, науковій та

особистісних сферах.

Сьогодні кожна людина, де б вона не навчалася або працювала, потребує поновлення психологічних знань, психологічної переорієнтації, що забезпечує її адаптацію в новому соціумі. Серед найбільш ефективних напрямів роботи Психологічної служби є психологічна діагностика, психологічне консультування, психологічна корекція тощо. Особливою популярністю серед студентів університету та населення користуються психологічні тренінги. Слід підкреслити, що в ході тренінгової роботи учасники мають можливість не тільки вирішити свої внутрішньоособистісні проблеми, але й оволодіти знаннями наукового характеру, професійними вміннями та навичками, які в майбутньому можуть бути використані в практичній роботі з іншими людьми. Цінність набутого в ході тренінгів досвіду особливо відзначають студенти психологічних спеціальностей.

У 2010 році в Психологічній службі було створено електронне програмно-методичне забезпечення діяльності Психологічної служби, яке вміщує у себе підручники, статті та інші матеріали з різних напрямків сучасної практичної психології. Також створено електронний каталог тренерів, викладачів та партнерів Психологічної служби. Усе це існує для вільного використання студентами психологічних спеціальностей ЛНУ імені Тараса Шевченка, слухачами курсів з психології ЦІТ, практичними психологами.

Останнім часом діяльність Психологічної служби поширюється не тільки на м. Луганськ, але й користується попитом населення з різних регіонів нашої області.

Упровадження подібних розробок значно підвищує рівень управління якістю освітніх послуг Психологічної служби Центру інноваційних технологій.

Інтеграція найкращого теоретичного та практичного психолого-педагогічного досвіду з сучасним інноваційними формами та технологіями навчання та виховання надає можливість Центру інноваційних технологій та Психологічній службі як її невід'ємної структури вдосконалювати форми управління якістю освітніх послуг.

**Основні положення формування
системи управління якістю освітніх послуг
загальноосвітнього навчального закладу**

Д. О. Рибальченко

У статті запропоновано базові положення формування системи управління якістю освітніх послуг ЗНЗ та розглянуто особливості її реалізації в умовах школи, визначені інтегровані процеси формування загальної середньої освіти, розроблена орієнтовна схема управління ЗНЗ спрямована на менеджмент якості освіти.

У час демографічної кризи, різкого скорочення кількості дітей шкільного віку між загальноосвітніми закладами виникає достатньо серйозна конкурентна боротьба за майбутніх учнів. Батьки, що стоять перед вибором, віддадуть перевагу тому навчальному закладу, який надає якісні освітні послуги. Одним із можливих шляхів вирішення проблеми забезпечення успіху школи в конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері загальної освіти є розробка та запровадження системи менеджменту якості освіти в загальноосвітньому навчальному закладі. Крім забезпечення конкурентоспроможності актуальність

упровадження системи управління якістю освітніх послуг загальноосвітнього навчального закладу полягає у досягненні високого рівня координованості в діях, управлінських рішеннях учасників освітнього процесу, в оптимальному розподілі функцій, прав і повноважень, у високому рівні компетентності та кваліметричної культури представників адміністрації, педагогічних працівників, фахівців різних служб і функціональних ланок. Упровадження системи управління якістю освітніх послуг ЗНЗ забезпечує ефективне функціонування освітнього процесу як триєдиного процесу навчання, розвитку та виховання, сприяє вдосконаленню багатобічної взаємодії школи з її соціальним оточенням, з дошкільними установами, установами додаткової освіти, навчальними закладами професійної освіти, установами культури, спортивними організаціями тощо.

Незважаючи на розроблені в науці теоретичні засади управління освітніми закладами (О. Адаменко, В. Григораш, І. Гришина, Л. Даниленко, Л. Карамушка, В. Крижко, О. Мармаза та ін.) та дослідження окремих аспектів управління якістю освіти (В. Гуменюк, Ю. Жук, В. Зайчук, Т. Лукіна, В. Панасюк, А. Федько), у цілому проблема управління якістю освітніх послуг ЗНЗ залишається недостатньо дослідженою.

Аналіз можливості застосування рекомендацій міжнародних стандартів серії ISO 9001:2008 [1] до розробки системи менеджменту якості освітніх послуг загальноосвітнього навчального закладу дозволяє зробити висновки щодо необхідності уточнення теоретичних і методичних основ.

При формуванні системи менеджменту якості освіти, перш за все, необхідно визначити об'єкт управління. У загальному випадку об'єктом є якість освіти.

Однак якість освіти – поняття багатовимірне й багатоаспектне.

Якість освіти є результатом освітньої послуги – ступінь задоволення запитів споживача (учня, учителя, батьків, суспільства), ступінь придатності випускника ЗНЗ до подальшого ефективного навчання, оволодіння обраною професією; результатом безпосереднього процесу надання освітньої послуги. Більш повно якість освіти можна схарактеризувати як результат інтегрованих процесів її формування (сукупність властивостей і характеристик інтегрованого процесу, рівень яких формується взаєминами всіх зацікавлених сторін і здатний задовольнити обумовлені чи передбачувані потреби в знаннях і навичках окремих громадян і суспільства в цілому).

Визначення об'єктом управління саме інтегрованих процесів формування якості дозволить забезпечити виконання базових принципів ISO 9001:2008 до менеджменту якості: орієнтація на споживача; лідерська роль вищого керівництва; залучення всього персоналу; процесний підхід; системний підхід до управління; неперервне вдосконалення; прийняття рішень на основі фактів; взаємовигідні відносини з постачальниками.

До складу інтегрованих процесів формування якості загальної освіти пропонується віднести такі: процес надання освітньої послуги; процес методичної діяльності; процес виховної діяльності; процес обслуговуючої діяльності; процес менеджменту.

Процес надання освітньої послуги є основним процесом у ЗНЗ: він забезпечує досягнення головної мети школи – забезпечення реалізації права громадян на загальну середню освіту, формування і розвиток соціально зрілої, творчої особистості з усвідомленою громадянською

позицією, почуттям національної самосвідомості, підготовленої до професійного самовизначення, задає вимоги до реалізації усіх наступних процесів.

Процес надання освітньої послуги містить: визначення вимог різних груп споживачів до якості шкільної освіти; рекламну діяльність та зв'язок із дитячими садками, технікумами, коледжами, ВНЗ, зацікавленими підприємствами й організаціями; проектування освітньої послуги; прийом учнів для навчання в школі; реалізацію освітньої послуги (здійснення освітянського процесу) – проведення уроків, практичних занять, лабораторних і контрольних робіт, консультацій та іспитів.

У свою чергу, кожний підпроцес складається з безлічі субпроцесів. Наприклад, процес прийому учнів до навчання в школі складається з таких субпроцесів: підготовчі заняття; співбесіди; соціологічні опитування; психологічне тестування; інформаційні послуги; прийом документів.

Концептуально система менеджменту якості освіти повинна визначатися одночасно в статичній й динамічній, тобто як структура і як процес. Система менеджменту якості як структура є системою, що складається з сукупності структур з формування якості як керованого об'єкта, організаційних структур, наділених повноваженнями з управління об'єктом, і системи їхнього зв'язку. Система менеджменту якості як процес – це сукупність узагальнених циклів управління інтегрованими процесами формування якості освіти, що реалізують процеси вироблення управлінських впливів із формування і досягнення цілей в галузі якості [8].

Виходячи з сутності системи менеджменту якості освіти як сукупності узагальнених циклів (цикл –

сукупність функцій управління, виконуваних у системі), управління інтегрованими процесами формування якості, що реалізують процеси вироблення управлінських впливів з формування і досягнення цілей у сфері якості, її зміст доцільно представити в такий спосіб. Об'єктом при управлінні якістю освіти постає система інтегрованих процесів з її формування, їхніх „входів” (висунутих і пропонованих вимог) і „виходів” (результатів реалізації): процесів надання освітньої послуги, процесів методичної та виховної діяльності й обслуговуючих процесів. Суб'єктом управління є цикли управління цими процесами: менеджмент якості процесів надання освітніх послуг; менеджмент якості процесів методичної діяльності; менеджмент якості процесів виховної діяльності; менеджмент якості обслуговуючих процесів. Відповідно цикли управління цими процесами утворюють підсистеми загальної системи менеджменту якості. Крім цього, для координації і здійснення загального керівництва передбачається підсистема загального менеджменту якості освіти, що включає цикл з управління системою інтегрованих процесів формування якості.

Практична реалізація запропонованої моделі системи управління якістю освітніх послуг ЗНЗ передбачає реорганізацію системи його управління. У стратегічному напрямі основна ідея менеджменту якості полягає в тому, що адміністрація ЗНЗ повинна взяти на себе відповідальність за процес поширення нових поглядів, залучення всіх співробітників до роботи щодо поліпшення якості освіти.

У структурі системи менеджменту якості освіти ЗНЗ запропоновано створення центру менеджменту якості освіти та рад якості при заступниках директора школи (рис. 1).

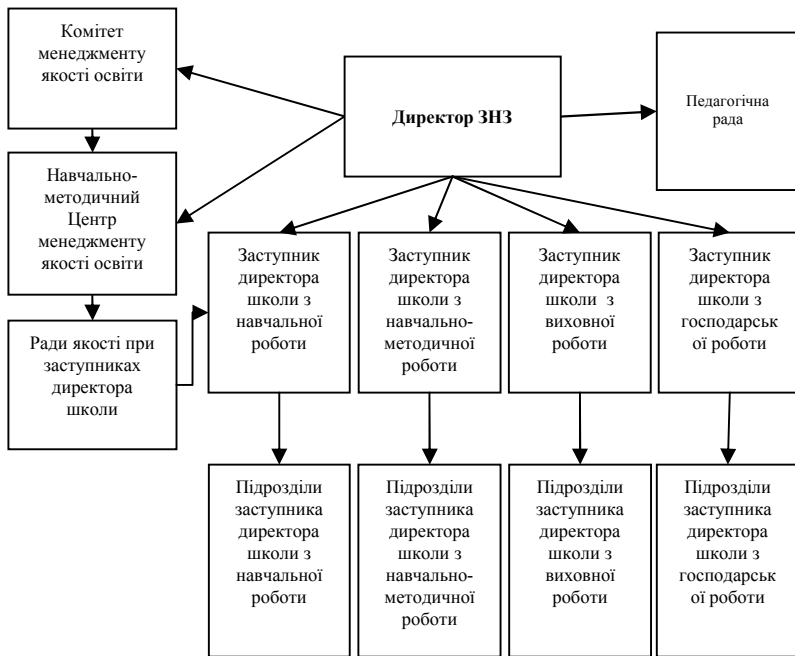


Рис. 1 Структура управління ЗНЗ орієнтована на менеджмент якості освіти

Новий стиль управління повинні забезпечувати Комітет менеджменту якості при директорові, ради якості при заступниках директора й Центр менеджменту якості освіти. Директор школи є керівником системи менеджменту якості освіти (голова Комітету менеджменту якості). Функції управління директора зміщуються в зони планування й аналізу результатів виконання планів, а функції підрозділів - у зони якісного виконання стандартних процесів і процесів безупинного вдосконалення своєї діяльності.

Так, наприклад, повноваження директора школи стосовно менеджменту якості є визначення стратегії

діяльності і розвитку ЗНЗ; затвердження політики, цілей і завдань у галузі якості, організаційної структури й штатного розпису, нормативних та інших необхідних документів системи менеджменту якості тощо.

Основні завдання Комітету менеджменту якості: розробка місії і бачення навчального закладу; розробка стратегічних цілей ЗНЗ; розробка середньострокових цілей ЗНЗ; затвердження короткострокових цілей і програм, розроблених за напрямками діяльності кожного заступника директора; аналіз підсумків руху до заданих цілей.

Завдання рад якості при заступниках директора школи схожі із завданнями Комітету якості і відрізняються лише специфікою діяльності конкретного заступника: розгортання середньострокових планів (цілей і ресурсів) за окремими підрозділами; розробка короткострокових планів і програм окремих підрозділів; аналіз підсумків і коригування планів.

Головним науково-методичним підрозділом у системі менеджменту якості ЗНЗ визначено Центр менеджменту якості освіти. Головні завдання ЦМЯ: підготовка й перепідготовка кадрів у сфері менеджменту якості; створення методичних, програмних і технічних засобів навчання основам комплексного управління якістю освіти; розробка концептуальної моделі керування якістю освітніх послуг ЗНЗ; розробка засобів виміру якості.

Таким чином, запропоновані базові положення формування системи управління якістю освітніх послуг ЗНЗ та розглянуті особливості її реалізації в умовах школи, визначені інтегровані процеси формування загальної середньої освіти, розроблена орієнтовна схема управління ЗНЗ спрямована на менеджмент якості освіти.

Література

1. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги.
2. Гуменюк В. Нетрадиційні ресурси управління якістю освіти /В. Гуменюк // Директор школи, ліцею, гімназії. – 2006. - № 1. – С. 64 - 68.
2. Етапи розробки програми управління якістю освіти // Підручник для директора. – 2006. – №7. – С. 34 - 35.
3. Ефремова Н. Ф. Региональная система оценки качества образования / Н. Ф. Ефремова, И. Г. Маркарова, Е. Ф. Стребкова // Педагогика. – 2007. – № 7. – С. 10 – 16.
4. Жук Ю. Проблеми управління якістю освіти в загальноосвітніх навчальних закладах / Ю. Жук // Директор школи, ліцею, гімназії. – 2007. - № 4. – С. 61 - 64.
5. Зайчук В. О. Управління якістю освіти як складова державної освітньої політики /В. О. Зайчук // Педагогіка і психологія. – 2007. – № 2. – С. 18 - 26.
6. Зубрицька О. Кількісні характеристики... Якість європейської шкільної освіти / О. Зубрицька // Управління освітою (Шкільний світ). – 2007. - № 18. – С. – 13 – 14 (вкладка).
7. Основні положення системи менеджменту якості освіти // Колегіум. – 2009. – № 1. – С. 31-34.

Використання ситуаційного підходу при управлінні якістю освітньої діяльності

Т. В. Сич

Як показав аналіз наукової літератури, фактично передумовою появи концепції ситуативного підходу до управління стало прискорення темпів розвитку в галузі економіки, науково-технічного прогресу й пов'язаними з

цим змінами в соціальному житті суспільства, світогляді людей. Тому технології ситуативного підходу є визначальними для управління саме в умовах нестабільності зовнішнього середовища. Головні передумови успіху визначаються тим, наскільки результативно навчальний заклад реагує на вплив соціально-економічного, політичного та культурного оточення.

В управлінській практиці нерідко буває, що рішення, які виправдовують себе в одних навчальних закладах, виявляються зовсім непридатними для інших; методи й технології управління, що успішно застосовувались та були ефективними протягом довгих років, стають згубними в нових умовах. Пояснити появу цих проблем та вирішити їх можливо з точки зору *ситуативного підходу* до управління. Основною ідеєю якого є визнання того, що хоча загальні закономірності й принципи управління однакові для всіх організацій на різних етапах їхньої життєдіяльності, але специфічними є прийоми, методи, які повинен використовувати керівник для ефективного досягнення цілей організації. Їх вибір визначається конкретними ситуаціями [5, с. 151].

Існує погляд, що за сутністю управління якістю можна віднести до ситуаційного управління (О. Яовенко, В. Яковенко, А. Ускач та ін.) [1, с. 314]. Це ствердження правомірне, якщо розглядати з точки зору системного підходу сам процес управління якістю, організацію, а ситуаційне управління використовувати як технологію вирішення управлінських завдань, що виникають у процесі управління якістю. Тобто ситуаційний підхід необхідно використовувати у доповненні до системного підходу. Для підтвердження цієї ідеї проаналізуємо ДСТУ ISO 9004:2001 „Системи управління якістю. Настанови

щодо поліпшення діяльності” [2, с. 42].

У Додатку Б до пункту 8 (вимірювання, аналізування та поліпшення) для постійного поліпшення процесів з метою підвищення показників закладу щодо якості передбачається розгляд таких аспектів:

- *причина поліпшення*: визначення проблеми процесу, сфера для поліпшення із зазначенням причини роботи над ним;
- *поточна ситуація*: повинні бути оцінені результативність та ефективність наявного процесу, зібрані й проаналізовані дані, що дадуть змогу визначити, які типи проблем виникають найчастіше, обрана характерна проблема та поставлена мета щодо поліпшення ситуації;
- *аналізування*: повинні бути визначені та затверджені корінні причини проблеми;
- *визначення можливих рішень*: повинні бути визначені альтернативні рішення, обрано та реалізовано найкраще з них, тобто те, що усуває корінні причини проблеми й запобігає повторному її виникненню;
- *оцінювання впливів*: підтвердження того, що проблема та її корінні причини усунуто або їхній вплив зменшено, що обране рішення є вдалим і мета щодо поліпшення виконана;
- *упровадження і стандартизація нового рішення*: старий процес повинен бути замінений поліпшеним процесом, що унеможливить повторну появу проблеми та її корінних причин;
- *оцінювання результативності та ефективності процесу після виконання дії з поліпшення*: повинна бути оцінена результативність та

ефективність процесу поліпшення і вивчена можливість його застосування в будь-яких підрозділах організації.

Як видно з наведеного, постійне поліпшення за стандартами ISO відбиває логіку ситуаційного управління: визначається та аналізується управлінська ситуація, причини її появи, з'ясовується можливість розвитку та виникнення проблем, передбачається наявність кількох варіантів управлінських рішень, відповідно до конкретної управлінської ситуації обирається найкраще, здійснюється оцінка його результативності, утілюються відповідні зміни в організації, що відповідають конкретній ситуації й забезпечують належну якість діяльності.

Наведена технологія відповідає положенням ситуаційного підходу до управління, що надає можливість використовувати ситуаційний підхід при управлінні якістю освітньої діяльності.

Аналізуючи роботи авторів, присвячених розробці процедури вирішення управлінських завдань, прийняття управлінських рішень (Е. З. Майминаса, Г. Х. Попова, Л. Г. Євланова [3], Ю. Ю. Єкатеринославського [4], Є. М. Хрикова [6]), спираючись на основні положення ситуаційного управління та управління якістю можна запропонувати такий **алгоритм розв'язання управлінських ситуацій, що виникають при управлінні якістю освітньої діяльності:**

I етап – збирання інформації: виявлення та опис управлінської ситуації; аналіз та виявлення причин; класифікація управлінської ситуації; прогнозування розвитку ситуації; постановка мети управління і визначення управлінських завдань.

II етап – формування управлінського рішення: вибір стратегії управління; визначення альтернативних

шляхів вирішення ситуаційних завдань, вибір методів; установлення обмежень, розробка критеріїв оцінки прийняття управлінського рішення; підготовка проекту управлінських дій щодо розв'язання ситуаційних завдань (визначення основних і допоміжних процесів, їх сутності, критеріїв виконання, призначення відповідальних та ін.).

III етап – реалізація дій, спрямованих на вирішення ситуаційних завдань управління: узгодження рішення; ухвалення проекту рішення; підготовка систем до реалізації рішення; керування реалізацією рішення (контроль, оцінка ефективності та результативності рішення, здійснення регулювання, документування алгоритмів до вдалих рішень).

Наведений алгоритм є загальною схемою вирішення управлінських завдань, на практиці окремі його елементи можуть скорочуватися, відбуватися паралельно, повторюватися залежно від умов ситуації, до якої вони належать.

Застосування засад ситуаційного підходу при управлінні якістю освітньої діяльності надасть можливість відбити особливості кожного навчального закладу, максимально врахувати не тільки взаємодію та вплив зовнішніх та внутрішніх факторів, а й необхідність у змінах та поліпшеннях, можливості та обмеженості конкретного закладу в певний період часу. Управління якістю освітньої діяльності з використанням положень ситуаційного управління передбачає: визначення повного класифікатора ознак ситуацій, характерних для навчального закладу певного типу; опрацювання набору процедур, за допомогою яких система управління здатна задовільно відреагувати на ситуацію, комплексу алгоритмів вибору тієї або іншої стратегії управління відповідно до критеріїв переваги.

Література

- 1. Вища освіта України – Додаток 3 (Т.6) – 2007 р.** – Тематичний випуск „Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору: Моніторинг якості освіти” – 452 с. **2. ДСТУ ISO 9004:2001** Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – Київ: Держстандарт України, 2001 – 43 с. **3. Евланов Л. Г.** Теория и практика принятия решений / Л. Г. Евланов: редкол. : Е. М. Сергеев и др.. – М. : Экономика, 1984. – 176 с. **4. Екатиринославский Ю. Ю.** Управленческие ситуации: анализ и решения/ Ю. Ю. Екатиринославский – М. : Экономика, 1988. – 191 с. **5. Мескон М. Х.** Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури ; пер. с англ. – М. : Дело, 1992. – 702 с. **6. Хриков Є. М.** Управління навчальним закладом / CD Book ver. 1.0.0a / під патронажем ЛНПУ імені Тараса Шевченка. Інститут післядипломної освіти. – Луганськ, 2005. <http://www.ldo.lgpu.lg.ua/>

Про організаційно-правові заходи щодо фінансового забезпечення підвищення якості освіти в Україні

Г. С. Сичов

Розробка й реалізація загальнодержавних програм соціально-економічного, науково-технічного та культурного розвитку України, які здійснює Кабінет Міністрів України згідно зі своїми повноваженнями, зафіксованими в Конституції України, передбачає

утворення для цього міністерств та інших центральних органів влади та дій у межах коштів, передбачених на утримання органів виконавчої влади [1, с. 33].

Одним з таких органів є Міністерство освіти і науки, яке також розробляє й реалізує свої галузеві програми, використовуючи виділені для нього відповідні кошти.

Діяльність цього Міністерства будується згідно з відповідними законами та іншими нормативними актами, які встановлюють правові, організаційні, фінансові та інші засади функціонування системи освіти і науки.

Але водночас, як це підкреслюється, наприклад, у проєкті Національної доктрини розвитку освіти України у XXI столітті, керованість, темпи й глибина перетворень у системі освіти відповідно до вимог часу неповною мірою задовольняють потреби суспільства, держави й особистості [2, с. 3]. У Державній програмі розвитку освіти в Україні на 2006 - 2010 роки вказана й пріоритетна проблема у сфері освіти, яка полягає у забезпеченні якості освіти впродовж життя особистості. І аргументом цього є, насамперед, те, що освіта – це основа розвитку особистості, суспільства, держави, запорука майбутнього України [3, с. 211].

Одним з очікуваних кінцевих результатів реалізації Програми буде, на думку її авторів, „створення ефективних механізмів залучення та використання ресурсів держави на потреби освіти зі щорічним збільшенням фінансово-економічного, матеріально-технічного й кадрового забезпечення усіх ланок освітнього процесу, а орієнтовані обсяги фінансування мають становити в цілому 10 відсотків ВВП”. [3, с. 227]

Тому пошук шляхів підвищення в першу чергу економічної ефективності освіти, зокрема й за рахунок

збільшення обсягів її фінансування, був і залишається актуальною проблемою. І ця актуальність, зокрема для України, з роками підвищується, бо світовий досвід свідчить про те, що в розвинених країнах освіта вже стала загальнодержавною справою й освіта і наука активно перетворюються в безпосередньо продуктивну силу.

Аналізуючи чинні законодавчі матеріали, що встановлюють визначення термінів і понять для регулювання відносин між учасниками освітнього процесу, ми констатуємо, наприклад, тлумачення „якість вищої освіти – це сукупність якостей особи з вищою освітою ... і зумовлює здатність задовольняти як особисті духовні й матеріальні потреби, так і потреби суспільства”, наведене в Законі про вищу освіту [4, с. 1], є звуженим до особистості поняттям, статичною характеристикою. Поряд з цим визначенням потрібне й розширене тлумачення, яке відображає динаміку реалізації потенціалу особи й тому оцінене з погляду рівня задоволення потреб суспільства. Саме повнота (рівень) задоволення потреб суспільства є, на наш погляд, головний, кінцевий вияв якості освіти (точніше, галузі освіти в цілому), бо особистість діє не в самоті, а реалізує свою спроможність, якою її наділила освіта, у колективі.

І тому надалі ми у своїй роботі будемо оперувати розширеним поняттям якості вищої освіти як сукупності якостей освітніх послуг галузі в цілому. Тут слід зауважити, що тлумачення терміна „якість освіти” не є якимось таким, що має одне чи два визначення. Якість узагалі як характеристика й низка властивостей будь-якого предмета буде обґрунтованим, якщо вона пов’язана з основною метою створення предмета, або здійснення (у нашому випадку) освітнього процесу. Саме на такий підхід на категорію якість освіти звертає увагу А. Шаталов,

розглядаючи якість як базовий принцип і критерій ефективності освітнього процесу у ВНЗ [5, с. 66].

З цієї точки зору надалі розглянемо прямий зв'язок і взаємозумовленість якості освіти та її фінансування. При цьому ми виходимо з того, що саме підвищення якості освіти потребує значних змін у першу чергу в змісті вищої освіти, у змісті навчання, у вдосконаленні стандартів вищої освіти, у підвищенні якості освітньої діяльності. А всі ці зміни потребують значних матеріальних, фінансових та людських ресурсів. Тому й потрібно в першу чергу знайти відповідні механізми фінансування цієї перебудови роботи та втілити їх в життя.

В працях відомих учених, зокрема, В. Г. Кременя, С. М. Ніколаєнко, В. С. Курила та ін. питанням удосконалення процесів підвищення якості освіти та їх відповідного фінансового супроводження приділяється значна увага. У їхніх працях конкретно вказується на те, що „розвиток вищої освіти має підпорядковуватися законам ринкової економіки” [6, с. 361], а „визначальним чинником інноваційного розвитку (суспільства) має стати інтеграція науки, освіти та виробництва” [6, с. 382], підкреслюється, що „проблеми в системі освіти зумовлені, у першу чергу, недостатніми фінансовими ресурсами” [6, с. 213].

На прямий зв'язок і вихідну умову підвищення якості освіти з фінансовим забезпеченням вказує також І. О. Лютий, який стверджує, що бюджетну політику (тобто фінансові відносини) слід розглядати з позиції як соціально-політичного, так і макроекономічного ефекту, бо такий підхід проявляється у пріоритетності реалізації економічних інтересів окремих соціальних груп населення [7, с. 15].

Але сьогодні як у вищенаведених роботах, так і в

багатьох інших далі постановки питання про зміну діючого порядку фінансування освіти не йдеться. Так, у проєкті Національної доктрини розвитку освіти України у ХХІ столітті в розділі „Економіка освіти” констатується, що „обсяг фінансування освіти і науки має задовольняти потреби суспільства і особистості у якісній освіті, і держава послідовно збільшує видатки на освіту відповідно до норм Закону „Про освіту”, а також передбачається реалізація таких завдань як „визначення фінансування освіти як пріоритетного напрямку державних видатків” [2, с. 13]. А це повторюємо, тільки побажання, а не пропозиції.

Тому в нашій роботі ми ставили за мету визначити принципову схему механізму розрахунків обсягів видатків для головних розпорядників бюджетних коштів, зокрема для Міністерства освіти і науки, яка базується на макроекономічних показниках, що формують доходну частину бюджету країни, зокрема на показниках ВВП, НД і податкових надходжень та на пропорції (частки) впливу кожного з головних розпорядників бюджетних коштів на загальне значення макроекономічних показників у цілому.

Основними складовими цього механізму є:

1. Розрахунок суми обсягів приросту (зменшення) макроекономічних показників до попереднього значення в минулому році.
2. З'ясування основних техніко-економічних причин, що обумовили приріст (зменшення) значення показника.
3. Установлення суб'єктів господарювання – головних розпорядників бюджетних коштів, що своїми діями (чи бездіяльністю) зумовили (забезпечили) зростання (зменшення) значень макроекономічних показників і надходжень до бюджету.

4. Розподіл загальної суми приросту (зменшення) на частки, які сформувалися під впливом того чи іншого суб'єкта господарювання.
5. Розрахунок частки абсолютної частини приросту (зменшення) значення показника, що припадає конкретному суб'єкту господарювання в загальній сумі приросту (зменшення), яка приймається за 100 відсотків.
6. Розрахунок (розподіл) загальної суми приросту (зменшення) видатків з державного бюджету поміж господарюючими суб'єктами пропорційно до їхньої частки (внеску) у прирості бюджетоутворювального макропоказника.

Пропонуючи заміну витратного, за нормами, механізму формування видатків на освіту і перехід до показників результативності роботи і впливу цих результатів на кінцеві значення макроекономічних показників, ми виходимо з того, що саме через якість освітніх послуг (а для інших галузей через виконання їхніх функцій) найбільш за все виявляється дієвість використання одержаних знань, їх відповідність (чи невідповідність) практичним вимогам сучасності.

Не суперечить наш підхід і поведінці окремої особи, яка капіталізує витрати на освіту, тобто очікує в майбутньому одержувати більші прибутки від поточних витрат на здобуття знань. А задоволення власних інтересів у саморозвитку, самореалізації можна оцінювати як своєрідне валеоінвестування, тобто як звичайний економічний процес вкладення коштів у забезпечення здорового способу життя людини й суспільства.

Системний підхід до національної економіки нам вказує на те, що всі галузі господарства є однаковими за своєю сутністю елементами системи зі сталими, найбільш

повно відображеними за зв'язками в Законі про бюджет країни, у якому системоутворювальним елементом (чинником) постає вершина бюджету, його збалансованість як кількісне співвідношення доходної та витратної частин бюджету. Тому роль (і результати) функціонування кожного елемента-частини (галузі господарювання) може бути (і повинна) оцінена за його дією (впливом) на системоутворювальний елемент (чинник), на ціле, на кінцевий результат роботи національної економіки як системи.

Проведений у цій роботі загальний аналіз практики роботи з підвищення якості освіти та її фінансового супроводження та проектування нового механізму взаємозв'язків між рівнем якості освіти й обсягами фінансування дозволяють нам дійти висновку про можливість розв'язання цієї проблеми на науковій основі саме цим шляхом.

Утілення в практику цих пропозицій, безумовно, потребує відповідних ресурсів і часу, але в кінцевому результаті сприятиме підвищенню якості й ролі освіти в державі та рівню життя населення.

Література

- 1. Конституція** України. Із змінами, внесеними від 08.12.2004 р. // Відомості Верховної ради, 2005. - № 2. - ст. 44.
- 2. Концепція** державної програми розвитку освіти в Україні на 2006 - 2010 роки : Ніколаєнко С. М. Стратегія розвитку освіти України : початок XXI століття. – К. : Знання, 2006. – 253 с.
- 3. Лютий І. О.** Теоретико-методологічні засади бюджетної політики держави / І. О. Лютий // Фінанси України. - № 12 – 2009. - С. 13.
- 4. Національна** доктрина розвитку освіти України у XXI

столітті : Проект / М-во освіти і науки України. Акад.пед.наук України – К. : Шкільний світ, 2001. – 24 с.

5. Ніколаєнко С. М. Стратегія розвитку освіти України: початок ХХІ століття/ С. М. Ніколаєнко - К. : Знання, 2006.

6. Про вищу освіту: закон України від 17.01.2002 // Відомості Верховної ради, - № 20.

7. Шаталов А. А. Мониторинг и диагностика качеств образования /А. А. Шаталов, В. В. Афанасьев и др. – М. : Изд-во: НИИ школьных технологий, 2008. – 322 с.

Проблема якості підготовки фахівців у системі вищої освіти

Л. В. Скріннікова

Інтеграція вищої освіти України в міжнародне науково-освітнє середовище зумовила необхідність вирішення завдань, пов'язаних з удосконаленням якості підготовки фахівців. З урахуванням соціокультурних факторів сьогодення майбутній фахівець повинен бути розвиненою особистістю, яка володіє не тільки професійно значущими якостями, а й має ціннісні власні орієнтації, творчий досвід тощо. Це створює основу для подальшого вдосконалення системи вищої освіти та впровадження таких перетворювань, які зможуть забезпечити постійний розвиток професійної школи в змінених вимогах.

Якість як головний результативний чинник освіти є засобом поліпшення особистісних вимог майбутнього фахівця та вимог суспільства в підготовці висококваліфікованого працівника.

Сучасний стан освіти є предметом численних досліджень у зв'язку зі збільшенням кількості заходів

вищої освіти з різноманітними формами надання освітніх послуг, змінням технологій надання знань та ін. Найбільш важливими для нашого дослідження ми вважаємо роботи А. Гличова, Г. Азгальдова, Е. Мінько, М. Кричевського, С. Ільєнкової, Є. Семенової, В. Коротнєва, А. Пошатаєва, А. Гапоненко, А. Панкрухіна, котрі розглядають сутність поняття, якість; роботи Е. Горбунова, В. Казакевич, М. Товмосян, Г. Поберезської, К. Кальченко, Г. Нікуліної, В. Кременя, О. Ельбрехта, В. Ткачук, Д. Чернілевського, котрі аналізують процеси освітньої і професійної підготовки фахівців та її удосконалення.

Саме ХХІ ст. є епохою різноманітних інновацій і зухвальних експериментів у галузі освіти, оскільки саме освіта визначається як фактор формування інноваційно-активної особистості. Проблема якості підготовки фахівців належить до основних завдань, які вирішує національна система освіти.

Поняття „якість” ємне і в повній мірі універсальне. Багатьма дослідниками якість оцінюється як одна з фундаментальних категорій, яка визначає соціальну та економічну основу для успішного розвитку людини та суспільства. Якість як філософська категорія виражає „невіддільну від буття об’єкта його істотну визначеність, завдяки якій він є саме цим, а не іншим об’єктом” [1, с. 720].

Проаналізувавши основні елементи визначень поняття якість, використовувані вітчизняними й зарубіжними науковцями (А. Гличов, Г. Азгальдов, Е. Мінько, С. Ільєнкова, Є. Семенова, В. Коротнєв, А. Пошатаєв та ін.) ми дійшли до висновку, що якість – це сукупність характеристик продукції чи послуги, яка користується попитом споживача, надає можливість

вибору споживачеві, визначає конкурентноздатність та задовольняє потреби суспільства.

Стиснуто розглянемо, від чого залежить якість підготовки майбутніх фахівців у системі вищої освіти, виділивши три історичні етапи.

Перший етап. У 70-80 роки ХХ ст. проблемі якості підготовки фахівців приділяли велику увагу. Дослідники процесу підготовки фахівців (Д. Зюзін, Г. Єфименко, В. Красніков, В. Єлютін, Е. Горбунов, В. Казакевич, О. Стоян, Л. Канищенко, В. Литвин та ін.) пропонували низку пропозицій, націлених на поліпшення якості підготовки фахівців, а саме: удосконалювання змісту навчання, поглиблювання зв'язків навчання з практикою, комп'ютеризація навчального процесу, забезпечення матеріально-технічної бази навчального закладу, зростання значення самостійної роботи студентів та ін. Але не всі вони були реалізовані з низки причин. І тільки розробка кваліфікаційних характеристик як документів, у яких фіксується кінцева мета підготовки фахівців, на думку Т. Михальнової, по-перше, примусила ВНЗ замислитися над тим, кого ж вони готують; по-друге, дала корисну інформацію „споживачам” випускників; по-третє, висвітлила рівень нашого уявлення про якість кінцевого результату навчання студентів у ВНЗ – якості підготовки [2, с. 35].

Отже, підготовка фахівців у 70-80 роках торкнулася основних напрямів, які забезпечують якість підготовки. Тільки здійснювалася вона згідно з потребами соціалістичного народного господарства на шкоду інтересам та запитам особистості, в обсязі, який перевищує дійсні потреби суспільства, що звичайно не змогло не відобразитися на якості підготовки.

Другий етап. Початок 90-х років є новим етапом у

розвитку України як суверенної незалежної держави. Проблема якості підготовки фахівців стала надто важливою у зв'язку зі створенням нових навчальних закладів різного типу і форм власності, з переходом державних ВНЗ на частково платну систему навчання, з появою ринку праці та ін.

Одним з основних напрямів у забезпеченні розвитку освіти на базі нових прогресивних концепцій та досягненні нової якості підготовки фахівців став перехід до багатоступеневої системи освіти (молодший спеціаліст, бакалавр, спеціаліст, магістр), яка визначає кваліфікаційні рівні майбутнього фахівця.

Перегляд кваліфікаційних характеристик та надання цьому документу нової назви „Освітньо-кваліфікаційна характеристика” (ОКХ) насамперед був пов'язаний з розширенням функцій і змісту кваліфікаційної характеристики.

Аналіз реалій того часу привів до створення нових освітньо-професійних програм (ОПП) підготовки фахівців з вищою освітою. На думку вітчизняних учених нові ОПП повинні враховувати вимоги кваліфікаційних характеристик і забезпечувати засвоєння фахівцями певних циклів гуманітарних і соціально-економічних, фундаментальних, професійно-орієнтованих, спеціальних і вибіркових дисциплін; набуття знань та умінь, необхідних для подальшої практичної діяльності або продовження навчання [3, с. 29-30].

Таким чином, на цьому етапі зроблені вагомі кроки щодо вдосконалення структури та змісту підготовки фахівців. У нових ринкових умовах якісна підготовка спеціаліста виявляється у високоякісній професійній діяльності, здатності працювати цілеспрямовано, на перспективу.

Третій етап. Формування нового конкурентного середовища на початку ХХІ ст. примушує освітні установи знов звернути увагу на якість підготовки фахівців.

З приєднанням України до Болонського процесу, мета якого полягає, насамперед, у підвищенні якості підготовки фахівців, розпочато запровадження дворівневої системи вищої освіти (бакалавр, магістр), кредитно-модульної системи навчання (ECTS), згідно з якою підвищується мобільність студентів щодо переходу з однієї навчальної програми на іншу та можливість продовження навчання в закордонному вищому навчальному закладі тощо.

Продовжено вдосконалення змісту навчання, який пов'язаний, по-перше, з оновленням навчальних планів, програм, уведенням нових навчальних дисциплін, забезпеченням альтернативними підручниками й навчальними посібниками; по-друге, з високою динамікою змін структури та змісту шкільних підручників, рекомендованих Міністерством освіти і науки для шкіл за останні кілька років.

Запровадження інформаційних технологій у різних сферах діяльності та в повсякденному житті призвело до їх використання і у сфері вищої освіти. За визначенням В. Ткачук, інформаційна підтримка освітнього процесу містить застосування баз даних з навчальною метою, а використання мережі Інтернет з освітньою метою – це насамперед користування пошуковими системами, що вдосконалює навички самостійної роботи студентів [4, с. 44-45].

Отже, у сучасних умовах, незважаючи на складні соціально-економічні умови, у процесі якісної підготовки фахівців важливу роль відіграє оновлення вітчизняної системи освіти, збагачення новими ідеями, оперативне

реагування на зміни в усіх сферах життя суспільства.

Таким чином, виходячи з вищесказаного, ми дійшли до висновків, що якість підготовки залежить від якості системоутворюючих елементів підготовки, виявляється в попиті майбутнього фахівця на ринку праці, визначається його загальною і професійною компетентністю, конкурентноздатністю. Суттєво поліпшити якість підготовки фахівців, на наш погляд, можливо при методологічно грамотному та вмілому звертанні до навчального матеріалу, розвантажування його від застарілих компонентів та введення нових елементів, які затребувані сучасним життям, майбутньою професійною діяльністю.

Література

- 1. Філософський словник** [за ред. В. Шинкарука]. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : Головн. ред. УРЕ, 1986. – 797 с.
- 2. Михалева Т. Г.** К проблеме совершенствования квалификационных характеристик специалистов с высшим образованием / Т. Г. Михалева // Содержание подготовки специалистов с высшим и средним специальным образованием. – М. : Б. и., 1988. – С. 32 – 42.
- 3. Панасевич Д. Б.** До питання про зміст і структуру ОПП вищої освіти / Д. Б. Панасевич, В. С. Черненко, А. К. Солоденько // Проблеми освіти : [наук.-метод. зб.] / [ред. кол.: М. З. Згуровський, В. М. Доній, А. М. Федяєва та ін.]. – К. : ІЗМН, 1997. – Вип. 10. – С. 26 - 38.
- 4. Ткачук В.** Інформаційні технології в системі вищої освіти: етапи впровадження / В. Ткачук // Вища освіта України. – 2002. - № 4. – С. 43 - 47

Методи розробки управлінських рішень у професійній діяльності керівника сучасної середньої загальноосвітньої школи

О. М. Строкань

Професійна діяльність керівника сучасної середньої загальноосвітньої школи передбачає уміння розробляти ефективні управлінські рішення. Від того, яким буде це рішення залежить результат роботи всієї середньої загальноосвітньої школи. Тому ефективне розроблення управлінських рішень є головною функцією і, власне, сенсом менеджменту. Наука про управління та практичний менеджмент розглядають розробку управлінських рішень як методи управління навчальними закладами, а також як процесуальну функцію управлінської діяльності, які визначають ефективність досягнення кінцевої мети. Відсутність чіткої уяви про мету діяльності педагогічного колективу навчального закладу, її зміст, форми та методи, час виконання призводить до незадовільної організації навчально-виховної роботи викладачів, учнів, зниження ефективності роботи в цілому.

Актуальність полягає в тому що, з одного боку, доцільне використання методів розробки управлінських рішень є ефективним засобом розвитку сучасних середніх загальноосвітніх шкіл, а з іншого, – проблема недостатньо розроблена в літературі та керівники сучасних середніх загальноосвітніх шкіл не достатньо компетентні з цього питання.

Методам розробки управлінських рішень у професійній діяльності керівника сучасної середньої загальноосвітньої школи приділяли увагу Є. Хриков, В. Ковпаків, П. Супрун, А. Марахова, В. Василенко.

На думку Є. Хрикова проблема методів управління знаходиться на початковому етапі своєї розробки, а отже, потребує подальшого вивчення й опанування для використання у професійній діяльності керівника сучасної середньої загальноосвітньої школи. Опитування керівників середніх загальноосвітніх шкіл і аналіз управлінської діяльності, яку провів Є. Хриков, дали можливість змоделювати чотири групи методів управління: методи одержання інформації, методи розробки управлінських рішень, методи доведення управлінських рішень до виконавців, організаційно-методичні методи управління навчальним закладом [5].

На наш погляд, ця класифікація методів управління відображає повну особливість управлінської діяльності, а її стрижневою ланкою є управлінське рішення, тому що саме на цьому будується весь навчально-виховний процес.

Є. Хриков поняття „рішення” трактує і як процес, і як акт вибору, і як результат вибору. Він пише, що „управлінське рішення” найчастіше вживають як обміркований намір, потребу зробити що-небудь на основі усвідомлення і постановки цілей, а також шляхів досягнення їх при виникненні тієї чи іншої проблеми [5].

В. Ковпаків вважає що „рішення” – це той пункт, у якому вибір робиться між альтернативними та, як правило, конкуруючими можливостями. Відправним моментом може бути та мить, коли дія вже робиться в певному напрямі, а решта можливостей відкидається. Саме дія, зроблена у визначеному напрямі, надає рішенню значущості [3]. На його думку існує суттєва різниця між рішенням самим по собі та процесом прийняття рішень, тому що рішення є остаточним результатом процесу, а процес прийняття рішення містить у собі лише події, які

ведуть до моменту вибору та відбуваються після нього [2].

П. Супрун та А. Марахова розглядають управлінське рішення як соціальний акт, підготовлений на основі всебічного аналізу можливих варіантів, прийнятий в установленому порядку, який містить мету, перелік засобів її досягнення та організує практичну діяльність суб'єктів і об'єктів управління [4].

В. Василенко визначає поняття „управлінське рішення” як вибір рішення, тобто сам процес із усіма його елементами аж до затвердження його керівником або колегіальним органом, а прийняте рішення – результат дій, який є законом для навчального закладу і підлягає виконанню [1].

Група методів розробки управлінських рішень складається з окремих методів. До цієї групи було належать такі методи: розробка пропозицій після відвідування занять, розробка планів та графіків, формулювання пропозицій та висновків у ході індивідуальної бесіди, формулювання пропозицій після перевірки документації, підготовка рішень колегіальних органів, підготовка розпоряджень, наказів, розробка положень, пам'яток, розробка та уточнення посадових обов'язків, складання договорів, аналоговий метод, критеріально-матричний метод, метод дискусій, мозковий штурм.

Ці методи можуть виконувати прогностичну, моделюючу, плануючу та інші функції. Так, якщо в навчальному закладі розробляють концепцію діяльності, то таким чином реалізується прогностична функція, визначаються перспективні проблеми, які треба вирішувати засобами управління. Моделююча функція здійснюється в процесі розробки посадових обов'язків, пам'яток, положень, інструкцій тощо. Функцію оцінки

методи цієї групи виконують, коли формулюють висновки під час внутрішкільного контролю та готують накази та розпорядження. Плануючу функцію реалізують методи, пов'язані з розробкою планів та рішень колегійних органів, складанням графіків, підготовкою наказів та розпоряджень.

Одним з найпоширеніших методів розробки управлінських рішень у професійній діяльності керівника сучасної середньої загальноосвітньої школи (СЗШ) є метод мозкового штурму. Цей метод передбачає спеціальну організацію інтелектуальної діяльності групи фахівців у процесі колективної діяльності з генерації нових ідей. Бажано, щоб група налічувала 4 - 6 осіб, які мають неоднорідні знання, різні посади, різну залежність від СЗШ, не пов'язані з майбутніми виконавцями особистими інтересами, мають різні погляди на проблему. При виступі члена групи подається одна чи кілька ідей, критика будь-яких ідей забороняється, дискусії не проводяться, порівняльні оцінки не робляться. Дозволяється використовувати чужі ідеї. Кожен учасник по черзі викладає свою ідею, а інші, вислухавши, записують на картки свої ідеї, що з'являються у цей час. Далі всі картки збираються й аналізуються іншою групою.

Сутність методу полягає в тому, що група фахівців у колективному обговоренні здатна генерувати набагато більшу кількість ідей, ніж та, що могла бути отримана в разі їхньої індивідуальної роботи. На етапі аналізу результатів колективної роботи критика й оцінка здійснюється за такими критеріями: задоволення вимог наявної ситуації, можливість і час реалізації ідей, ефективність запропонованих шляхів вирішення проблеми.

Цей метод дає змогу виявляти і визначати

значимість проблеми, факторів, що впливають на її розв'язання, і концепцій її вирішення; переборювати недоліки традиційних способів вирішення проблемних ситуацій (наприклад, нарад); протягом обмеженого часу знайти підхід до вирішення завдання, яке виникло раптово. Методом мозкового штурму можна розробляти рішення з численних проблем та визначати шляхи підвищення якості освітніх послуг.

Найпростішим з усіх методів є аналоговий метод. Він ґрунтується на багаторазовому використанні зафіксованого в банку даних середньої загальноосвітньої школи досвіду дій у тих чи інших ситуаціях, що мали місце в історії СЗШ, і прийнятих щодо них рішеннях, а також управлінських завдань рутинного або ординарного характеру, які не потребують творчості.

У практиці діяльності будь-якого навчального закладу є традиційні процедури вирішення тих чи інших управлінських завдань. Носіями цих процедур є члени колективу або певні документи. Найбільш поширеним прикладом використання аналогового методу є застосування циклограм управління. Вони дають можливість використовувати напрацьований досвід послідовності вирішення управлінських завдань. У більшості навчальних закладів використовують тижневі, місячні та річні циклограми.

Аналоговий метод використовують для реалізації процедури прийняття на роботу працівників, складання річних планів, атестації працівників. Щодо останньої процедури, то вона значно відрізняється у різних загальноосвітніх школах, тому бажано, щоб такі процедури були формалізовані та зафіксовані в певних документах. Це полегшує процес їх реалізації, зберігання та передачу традиційних форм управлінської діяльності.

Однак час від часу треба розглядати з членами колективу певні традиційні процедури та за необхідності вносити до них зміни.

У середніх загальноосвітніх школах можливі ситуації, коли їх досвід не містить досвіду вирішення певного управлінського завдання. У такому разі аналоговий метод використовують для вивчення та впровадження досвіду вирішення цього завдання в інших СЗШ. Так, якщо в СЗШ прийнято рішення відкрити лінгафонний кабінет, то вирішити це завдання допоможе досвід інших СЗШ.

Отже, метод дає змогу економити час та підвищує ефективність управлінської праці. Його наслідком стає розробка в навчальному закладі певних форм організаційного порядку – постійно діючих процедур вирішення стандартних управлінських завдань [5].

Література

1. Василенко В. А. Теорія та практика розробки управлінських рішень : [навч. посіб.] / В.А.Василенко – К. : ЦУЛ, 2002. – 420 с. **2. Ковпаків В. М.** Методи керування / В.М.Ковпаків – К. : МАУП, 1997. – 158 с. **3. Ковпаків В. М.** Теорія і практика прийняття управлінських рішень / В. М. Ковпаків – К. : МАУП, 1998. – 139 с. **4. Супрун П. И.** Справочник административного работника / П. И. Супрун, А. Ф. Марахова – К. : Высш.шк., 1985. – 232 с. **5. Хриков Є. М.** Управління навчальним закладом : [навч. посіб.] / Є. М. Хриков – К. : Знання, 2006. – 365 с.

Сучасні технології планування роботи загальноосвітнього навчального закладу

Ю. Ю. Сухова

Сучасна освіта виходить на більш високий технологічний рівень. Керівництво такою складною динамічною системою, як школа, вимагає ретельного планування. Глибоко продуманий, змістовний, чіткий, конкретний, з близькою, середньою і віддаленою перспективою план роботи школи є тим документом, що визначає обличчя, стиль школи і відображує систему діяльності шкільного колективу. Тому особливо актуальною в управлінні постає проблема складання плану роботи закладу, який за своїм призначенням повинен поєднувати стабільне функціонування педагогічної системи й певний її розвиток. У зв'язку з цим підвищуються вимоги до наукової обґрунтованості планів, йде пошук інноваційних технологій планування роботи загальноосвітніх навчальних закладів.

Актуальність нашого дослідження зумовлена загостренням низки соціально-економічних проблем, серед яких зростання соціального замовлення суспільства на якісну освіту, в основу якої покладено принципи гуманізму, демократизму, єдності загальнолюдських і національних цінностей, безперервності, наступності, варіативності, добровільності, доступності та практичного спрямування, а також того, що теорія і технологія планування навчально-виховної роботи як цілісна система з притаманною їй специфікою, структурою і формами реалізації перебуває на початковій стадії розвитку.

Теоретики та практики управління у сфері освіти завжди приділяли увагу проблемі планування роботи в

загальноосвітніх навчальних закладах. Дуже цікавими є праці українських практиків: Л. Барабаш, М. Голубенко, О. Іскри, Л. Бондарєвої, Е. Крижко, Л. Богданової, Я. Калинович, Л. Цуркан. Але наукові дослідження в сфері планування діяльності загальноосвітніх навчальних закладів проводяться в недостатній кількості.

У кінці 90-х років ХХ століття в теорії управління з'явився термін "технологія планування". Над проблемою технології планування працювали Л. Гребенкіна, В. Зверєва, Є. Хриков, В. Пікельна. Та найбільш повне та містке визначення поняття „технологія планування” дає Т. Орлова: „...це алгоритм, техніка послідовних дій та операцій процесу підготовки до змін і опанування невизначеності через формування майбутніх варіантів дій, яка пропонує спосіб обміркування технологічності побудови планів” [2].

Зараз існує багато різноманітних технологій планування роботи освітянських закладів. Це передбачає вільну орієнтацію керівника закладу в різних технологіях планування і вибір тієї, яка найбільш відповідає б цілям і особливостям роботи колективу, функціям закладу. Ми розглянемо кілька сучасних технологій, що використовуються в плануванні роботи загальноосвітніх навчальних закладів.

Мета управлінської діяльності – це початок, який визначає загальну направленість, зміст, структуру, форму й методи роботи. Особливості цілеспрямованості в управлінні розглядаються під час побудови „дерева цілей”. Це одна з найбільш поширених технологій планування, яка використовується при розробці річного плану керівниками освітянських закладів.

Великі можливості для планування роботи навчального закладу має технологія побудови дерева цілей,

запропонована Е. Квейдом. Її сутність полягає в побудові чотирирівневої моделі. Перший рівень становить мета управління на певний управлінський цикл. Другий рівень становлять завдання, які є складовими мети управління. Третій рівень становлять напрями реалізації кожного із завдань. Четвертий рівень становлять конкретні заходи, які дають можливість реалізовувати кожний із напрямів роботи.

До переваг цієї технології планування можна віднести такі:

- вона містить критерії оцінки результативності управління, їх функцію виконують завдання;
- дає змогу забезпечити системно-голографічний підхід до реалізації мети управління;
- дає змогу наочно представити всю роботу з реалізації мети управління;
- дає змогу визначити логіку роботи з реалізації мети управління [3].

Основними етапами під час побудови „дерева цілей” є формування мети діяльності, для досягнення якої необхідно вирішити комплекс завдань. Тому генеральна мета розбивається на підцілі і формується „дерево цілей”, у якому після визначення головної мети накреслюються цільові напрями (завдання) 1-го рівня, потім 2-го, 3-го та ін. Кожний рівень більш детально визначає шляхи досягнення мети попереднього рівня.

До технологій планування можна віднести технологію SWOT-аналізу, яку доцільно використовувати практично для аналізу та оцінки сильних і слабких сторін функціонування навчального закладу. Акронім SWOT був уперше введений в 1963 році в Гарварді на конференції з проблем бізнес-політики професором К. Ендрюсом. Оскільки SWOT - аналіз у загальному вигляді не містить

економічних категорій, його можна застосовувати до загальноосвітніх навчальних закладів для побудови стратегій розвитку [1].

Сутність цієї технології полягає у порівнянні сильних і слабких сторін діяльності підприємства з потенційними зовнішніми сприятливими обставинами та загрозами. SWOT – це абrevіатурне спрощення англійських слів: S – strength – сила; W – wrakness – слабкість; O – oportuities - можливість; T – treats – загрози (обмеження). Аналіз SWOT приводиться у формі матриці (рис. 1).

СИЛЬНІ СТОРОНИ	СЛАБКІ СТОРОНИ
МОЖЛИВОСТІ	ЗАГРОЗИ

Рис. 1. Матриця SWOT – аналізу

Визначені мета й завдання повинні відповідати таким вимогам:

- функціональності – можливості трансформації загальної мети в завдання нижчих рівнів;
- часового взаємозв'язку між метою довготривалого та короткотривалого характеру;
- можливості перегляду при зміні умов;
- концентрації ресурсів і зусиль;
- багатовекторності та системності [4].

Тобто технологія SWOT-аналізу передбачає спочатку виявлення сильних і слабких сторін, можливостей і загроз, після цього встановлення зв'язків між ними, які в подальшому можуть бути використані для розробки та формулювання стратегічного плану роботи загальноосвітнього навчального закладу. А технологію побудови дерева цілей доцільно використовувати для розробки річного плану роботи закладу.

Ми навели лише кілька технологій планування роботи загальноосвітніх навчальних закладів. Але керівник сучасного закладу має орієнтуватися в різних технологіях планування й обрати ту технологію, яка найбільш повно відповідає б цілям і особливостям роботи колективу, функціям закладу.

Література

- 1. Вікіпедія:** енциклопедія // SWOT-аналіз : [електрон.ресурс] – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/>.
- 2. Орлова Т. В.** Перспективное планирование развития школы / Т. В. Орлова – М. : Сентябрь, 2000. – 103 с.
- 3. Хриков Є М.** Управління навчальним закладом : навч. посіб. / Є. М. Хриков – К. : Знання, 2006. – 365 с.
- 4. Швайка Л. А.** Планування діяльності підприємства : навч. посіб. / Л. А. Швайка – Л. : Магнолія, 2007. – 268 с.

Упровадження процесного підходу при створенні системи менеджменту якості освітніх послуг як чинник розвитку існуючого потенціалу освітнього закладу

І. І. Харьковська, І. М. Шаповалова

Подвійний характер праці як економічної категорії ставить освіту на місце багатьох економічних чинників розвитку суспільства. Освіта як сфера економічної діяльності має свою продуктивну природу: вона здатна приносити віддачу в короткостроковому періоді і, особливо, у довгостроковому вигляді зростання доходу, що зумовлює

специфічне значення інвестицій в освіту як, високорентабельних. Але діяльність освіти як системи передбачає необхідність налагодження власного, ефективного механізму функціонування за допомогою таких ринкових інструментів як ціноутворення, якість, конкурентоспроможність.

Багато уваги на сучасному етапі в успішному бізнесі приділяється впровадженню процесного підходу на базі міжнародних стандартів серії ISO 9000. Було б нелогічно обійти увагою національну систему освіти й не помітити ту об'єктивну необхідність її трансформації за допомогою процесного підходу. І особливо системи менеджменту якості освітніх послуг – як педагогічної, наукової та економічної категорії.

На сучасному етапі розвитку соціально – економічних відносин стандарти ISO застосовуються в 150 країнах світу і в багатьох державах прийняті як національні. Нові міжнародні стандарти серії ISO 9000 орієнтовані на повніше задоволення чекань споживачів і поліпшення їх добробуту, на здобуття додаткового прибутку виробниками якісних товарів і послуг, а також на здобуття найбільшої вигоди всіма зацікавленими сторонами й суспільством у цілому. Ці цілі досягаються при процесному підході до управління якістю вироблюваної продукції або послуг на основі реалізації восьми принципів (TQM). Принцип TQM – правила менеджменту націлені на довгострокове, безперервне підвищення ефективності, орієнтованої на споживачів при обліку потреб всіх інших зацікавлених сторін.

Перенесення принципів TQM у галузь освіти дає досить цікаві стратегічні орієнтири розвитку навчального закладу і формує нову, ефективну систему менеджменту

якості освітніх послуг:

1. Орієнтація на студента, тобто на задоволення його потреб і інтересів. Сучасний заклад освіти повинен задовольняти не лише поточні, але й майбутні потреби споживачів, тобто виконувати не лише їх вимоги, але й прагнути перевершити їх зачекання відносно якості освітньої послуги. Крім того, нові стандарти орієнтують на задоволення не лише кінцевого споживача, а всіх зацікавлених сторін (наприклад батьків, роботодавців) і суспільства в цілому.

2. Провідна роль керівництва. Керівники визначають стратегію, мету, тактику, напрями розвитку, а також соціальний мікроклімат в освітньому закладі. Вони повинні створити такий мікроклімат у колективі, за якого всі працівники виявляються залученими в досягнення того, що намічене керівником. Ідеологічна прихильність і практична причетність керівників вищої ланки управління до досягнення сформульованих цілей через загальне управління якістю – запорука успіху й процвітання системи освіти.

3. Залученість працівників. Залученість персоналу в загальні справи дає можливість повніше використовувати здібності, інтелект і досвід працівників в цілях здобуття максимальної вигоди для закладу й користі для споживачів.

4. Процесний підхід. Необхідний результат досягається швидшим і ефективнішим способом, якщо управління якістю освітніх послуг здійснюється через управління процесом виробництва цих послуг.

5. Системний підхід до управління якістю. Будь-який процес складається з окремих елементів, частин, операцій і є динамічною системою взаємодії різних чинників, явищ, підпроцесів. Отже, результат складного процесу залежить

від безлічі приватних процесів. Тому управління якістю виявляється найбільш ефективним, якщо воно здійснюється як системне управління процесом досягнення необхідної якості.

6. Постійне поліпшення. Безперервне поліпшення якості направлене на своєчасне задоволення потреб покупців (студентів), їх чекань і інтересів. Це забезпечує запас конкурентоспроможності й підвищення споживної вартості наших освітніх послуг, що сприятливо позначається на економічному стані як закладу-виробника освітніх послуг, так і їх споживача.

7. Ухвалення управлінських рішень, заснованих на фактах. Рішення про дії, що коректують, відносно якості приймаються на основі даних, отриманих у результаті виміру характеристик процесів і властивостей освітньої послуги, а також з урахуванням системного моніторингу.

8. Взаємовигідні стосунки з зовнішнім оточенням (інші навчальні заклади, контролюючі органи, суспільство, абітурієнти). Справедливі та взаємовигідні стосунки створюють умови для створення додаткової цінності виробленої послуги, тобто сприяють підвищенню її якості.

Що ж є сучасний навчальний заклад: сукупність функціональних відділів або сукупність процесів? Звичайно ж, і те, й інше. Проте погляд на нього як на сукупність процесів дає певні переваги. Кожен відділ неминуче прагне розширити сферу свого впливу і свої повноваження й у той же час оптимізувати свій власний рівень показників (як приклад: поєднання в навчальній роботі інституту багатьох напрямів роботи виховного підрозділу, наукового сектора, які інколи зіштовхуються інтересами). Кожен відділ субоптимізується у сфері своєї відповідальності, що веде до конфлікту цілей і конфлікту

дій. У результаті кінцевий результат роботи організації не дуже відрізняється від суми результатів роботи її відділів.

Аналіз подібних і деяких інших проблем дозволив створити основу для внесення змін та переорієнтації діяльності навчального закладу до процесного підходу: кожен процес має споживача (абітурієнта, студента), і зосередження на кожному процесі сприяє кращому задоволенню споживачів; створення цінності по відношенню до кінцевого результату освіти зосереджене в її процесах; визначення кордонів процесу, а також постачальників і споживачів, дозволить забезпечити кращу взаємодію і розуміння вимог, які слід задовольнити; при управлінні цілісним процесом знижується ризик субоптимізації.

„Переваги в конкуренції не можна зрозуміти, якщо дивитися на фірму в цілому”, – пише Портер. Реальні переваги в мінімізації витрат і в диференціації треба знаходити в ланцюзі дій, які здійснюються, аби доставити своїм споживачам певну цінність.

Упровадження процесного підходу в діяльності освітнього закладу робить його орієнтованим на результат. Таким чином, процесний підхід дозволяє побачити, заради чого здійснюються всі дії і який їх вклад у результати діяльності освітнього закладу.

А результат упровадження – адаптивна, прозора організація, де кожен чітко знає свої функції і їх роль у реалізації цілей освітнього закладу, де мотивація кожного чітко пов'язана з тим, наскільки він сприяє виконанню стратегії освітніх цілей. Зрозуміло, що багато ВНЗ хотіли б стати саме такими, ось чому так потрібно формувати нову систему менеджменту якості освітніх послуг на умовах реального, а не формального впровадження процесного підходу як ідеології формування місії закладу освіти.

Література

1. Хриков Є. М. Управління навчальним закладом : [навч. посіб.] /Є. М. Хриков. – К. : Знання, 2006. – 365 с.
2. Андерсен Бьєрн. Бизнес – процессы. Инструменты совершенствования / Андерсен Бьєрн; пер. с англ С. В. Ариничева. – М. : РИА „Стандарты и качество”, 2003. – 272 с.

Етичний компонент в структурі демократичної культури особистості

О. В. Чибішева

Завдання етики в сучасному освітньому просторі полягає в тому, щоб описувати мораль, її історію, норми, принципи та ідеали сьогодення; пояснювати мораль, намагаючись дати аналіз сутності моралі стосовно того, якою вона є і якою має бути; навчати моралі, даючи людям необхідні знання про добро і зло, справедливість і несправедливість, сприяючи таким чином їх самовдосконаленню.

Сутність моралі полягає в тому, щоб забезпечити гармонію стосунків усіх учасників навчально-виховного процесу, бачення особистого й суспільного блага. Цей баланс досягається з допомогою системи моральних принципів, норм, ідеалів, які регламентують і регулюють поведінку слухачів та співробітників університету.

Вимоги норм моралі є обов'язковим для всіх членів навчально-виховного процесу. Але загальний характер моралі не виключає її специфічного відбиття в різних сферах професійної діяльності. Іншими словами, кожна

професія має свою мораль. Є види професійної діяльності, у яких реалізація моральних принципів відбувається з підвищеною напругою. Конкретні прояви моральності в сфері професійної діяльності аналізує і вивчає професійна етика. Професійна етика – це вчення про професійну мораль. Професійна етика конкретизує загальні моральні принципи й норми стосовно особливостей різних професій. Виходячи з цього, виділяється журналістська етика, дипломатична етика, юридична етика, медична етика, педагогічна етика, парламентська етика, етика державного службовця.

У нашому дослідженні ми будемо говорити про педагогічну етику, її роль у навчально-виховному процесі університету та можливості її реалізації.

Навчально-виховний процес у сучасному вищому навчальному закладі являє собою органічне поєднання класичних та інноваційних методів навчання, упровадження нових освітніх технологій з метою формування в студентів самостійності, ініціативності та активності в навчанні. Та навіть сьогодні є актуальним питання щодо розвитку цих якостей перш за все у викладачів, що навчають та виховують студентство. Співпраця між викладачами та студентами є одним із компонентів якості навчально-виховного процесу. Питання академічної чесності, етики та гідності є одними з найважливіших питань у процесі професійного зростання педагога. На практиці актуальність вирішення цього питання вважається нам важливим на прикладі розробки моделі Етичного кодексу для всіх учасників навчально – виховного процесу.

У нашому дослідженні метою створення Етичного кодексу було впровадження високого рівня етичної культури в стосунках між усіма учасниками навчально-

виховного процесу. Що, у свою чергу, сприятиме зростанню загального рівня демократичності навчального середовища.

З метою поширення демократичності освітнього процесу в Інституті післядипломної та дистанційної освіти Луганського національного університету імені Тараса Шевченка було створено Етичний кодекс студентства та адміністративно-викладацького складу. Кодекс складається з таких розділів:

Преамбула

1. Сфера застосування кодексу.
2. Правила поведінки слухачів та співробітників.
3. Взаємовідносини між слухачами.
4. Взаємовідносини між слухачами та викладачами.
5. Взаємовідносини між співробітниками.
6. Взаємовідносини між адміністрацією та співробітниками.
7. Обов'язки співробітників як членів корпорації.
8. Взаємовідносини з партнерами інституту.
9. Взаємовідносини з зовнішніми структурами та з засобами масової інформації.
10. Взаємовідносини з конкурентами.

Процедура розробки Кодексу складається з таких етапів:

1. Дослідження потреб студентів та адміністративно-викладацького складу ПДО у створенні та реалізації такого документа внутрішнього розпорядку, який би регламентував етичні аспекти взаємодії в системі „адміністрація – викладачі - слухачі”.
2. Вивчення наявних чинних подібних документів в інших навчальних закладах України, Росії та інших країнах.
3. Створення моделі Етичного кодексу з урахуванням специфіки навчально-виховного процесу в ПДО.
4. Ознайомлення адміністративно-викладацького складу та слухачів ПДО зі створеною моделлю.
5. Обговорення створеної моделі засобами електронної демократії на сайті ПДО.
6. Обговорення створеної моделі співробітниками в структурних підрозділах ПДО.
7. Обговорення створеної моделі зі слухачами ПДО в рамках таких навчальних дисциплін:
 - „Психологія прийняття рішень”;
 - „Методи проведення психологічної експертизи”;
 - „Юридична психологія” та ін.
8. Обговорення створеної моделі зі слухачами курсів підвищення кваліфікації за напрямками:

- „Соціально – психологічний тренінг як ефективна форма навчально-виховної роботи у сучасному навчальному закладі”;
 - „Управління навчальним закладом”
9. Обговорення та затвердження остаточного варіанту Кодексу Радою ПДО.
 10. Ознайомлення слухачів та адміністративно-викладацький склад ПДО з затвердженим Етичним Кодексом.
 11. Розміщення прийнятого Етичного Кодексу на сайті ПДО.

Етичний кодекс створювався нами відповідно до основних компонентів моделі демократичної культури особистості:

- гносеологічний компонент - історико-теоретичне пізнання демократичної культури суспільства, етапів її становлення та особливостей сучасного існування;
- емоційно – аксіологічний компонент – аналіз, інтерпретація, оцінка явищ суспільного та власного життя, формування ставлення до цих явищ;
- праксеологічний компонент - активна діяльність у сфері суспільного життя, творче самовиявлення, самореалізація;
- особистісні якості – демократичний світогляд, громадянська культура, громадянський світогляд, політична, правова, моральна культура.

На нашу думку, упровадження подібних Етичних

кодексів в інших структурах університету буде активно формувати демократичне середовище освіти ВНЗ, дозволить попередити можливі конфлікти, непорозуміння між слухачами, викладачами та адміністрацією інститутів. Розробка Етичного кодексу передбачає утвердження єдиних морально-етичних норм для кожної особистості та системи освіти в університеті в цілому. Етичний компонент є певним моральним орієнтиром у структурі демократичної культури особистості та передбачає подальше дослідження та практичну реалізацію у навчальному середовищі.

ЯКІСТЬ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ ЯК ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА

Народна педагогіка як засіб формування моральної культури студентів

О. В. Андрейкулич

Проблема формування морально зрілої особистості має величезне соціальне і світоглядне значення. Виховання моральної особистості має тісний зв'язок з прогресом економіки, політичним і духовним розвитком суспільства України. Сьогодні в Україні мова має йти про цілеспрямоване духовно-моральне виховання молодого покоління. Проблеми духовного розвитку людини повинні стати обов'язковою умовою виживання суспільства, адже всі наші біди мають, як правило, одну причину – дефіцит культури й моральності. Рівень духовності та моралі, культурні запити та потреби сучасної молоді є однією з найголовніших соціокультурних характеристик українського суспільства, а перспективи їх розвитку вирішальною мірою визначають майбутнє України. Оскільки суспільство висуває до людини певні моральні вимоги, що відображаються у вигляді відповідних уявлень і понять, то їх система становить моральну свідомість людини.

Завдання демократизації та гуманізації освіти України, поставлені Державною національною програмою „Освіта” („Україна ХХІ століття”), спрямовані на формування всебічно розвиненої інтелектуальної, духовно багатой, внутрішньо вільної та відповідальної особистості. Виконання вказаних завдань ускладнюється загостренням

суперечностей, які неминучі в перехідному періоді розвитку суспільства. Ліквідація вироблених віками моральних цінностей, відсутність у громадян віри в краще життя, упевненості в майбутньому, його невизначеність сприяють загостренню різноманітних соціальних проблем.

Для студентів формування моральної свідомості має не менш важливе значення. Сьогодні дуже непросто цілеспрямовано формувати морально розвинуту особистість, для якої загальноприйняті моральні пріоритети набували б глибокого життєвого сенсу й суб'єктивної цінності, поставали дійовими регуляторами моральної поведінки.

Закономірності розвитку моральної свідомості особистості та її структурних компонентів розкриваються у філософії (Л. Каган, Г. Спенсер, І. Кант, Г. Сковорода, І. Зязюн, М. Киященко, В. Кудин та ін.), психології (С. Рубінштейн, Л. Виготський, А. Леонтьєв та ін.), педагогіці (В. Базилевич, Л. Аза, В. Козачков, М. Берек, Г. Шевченко, В. Бутенко, Л. Печко, І. Чернокозов та ін.).

Мета статті – розглянути особливості формування моральної культури студентів засобами народної педагогіки.

Моральна культура особистості – це рівень засвоєння існуючих у суспільстві моральних цінностей, ступінь залучення їх до моральних аспектів діяльності, міра особистого морального розвитку.

У буденному житті культурною людиною вважають гарно виховану людину, стриману, з м'якими, приємними манерами поведінки. Дійсно, оцінити внутрішню культуру – ступінь інтеріоризації (засвоєння) у цьому суспільстві моральних норм, принципів – можна лише через утілення у повсякденній поведінці, через культуру зовнішню: манеру говорити, одягатися, зачісуватися, через охайність тощо.

Можемо визначити основні структурні елементи моральної культури особистості: по-перше, це культура моральної свідомості, яка на основі морального знання дозволяє усвідомити мету й спосіб діяльності, обґрунтувати їх, а також проаналізувати наслідки вчинків. Моральна свідомість містить етичне мислення і моральні почуття. Етичне мислення – особливий вид соціального пізнання, що дає можливість освоїти ціннісні властивості суспільних відносин і вчинків з погляду їх відповідності загальноприйнятим нормам. Моральні уявлення, набувши особистого характеру, стають основою програми поведінки. Рівень культури етичного мислення можна оцінити з погляду оптимальності прийнятих рішень. Категорії морального мислення засвоюються і виявляються через моральні почуття.

У з'ясуванні специфіки формування моральної свідомості студентської молоді основним методологічним принципом є наукове розуміння її як самостійної соціально-демографічної групи, для якої характерні свої вікові, психофізіологічні особливості.

Серед багатьох напрямів виховання людини моральне виховання є головним та провідним. Аналіз достатньо широкої педагогічної літератури про моральне виховання (А. Макаренко, В. Сухомлинський, Е. Монозон, Л. Рувинський, Л. Архангельський, І. Фарбер) свідчить, що головним чином розглядаються проблеми виховання головних моральних цінностей, норм та принципів серед школярів. Про моральне виховання студентського середовища відомостей не так уже й багато. Аналіз сучасної педагогічної літератури (праці Л. Пелеха, Л. Панченко, В. Макарова, С. Томенчук, М.Грінченка, М. Киреева) свідчить про наявність загострення проблеми формування моральних норм, поведінки та культури в

студентському середовищі на сучасному етапі розвитку українського суспільства.

Як відомо, процес формування моральності складається з трьох взаємопов'язаних елементів (Л. Аза, М. Бегек, В. Казачков та ін.):

- 1) вплив соціального середовища;
- 2) цілеспрямованого впливу суспільства на особистість через усі його соціальні інститути;
- 3) свідомого, цілеспрямованого впливу особистості самої на себе, спрямованого на самовдосконалення чи зміни її якостей відповідно до соціальних, природних та індивідуальних потреб, цінностей, інтересів, які складаються під впливом її діяльності та виховання.

Нас найбільше цікавить цілеспрямований вплив такого соціального інституту, як вищий навчальний заклад. Особливістю морального виховання студентства є різний рівень моральної свідомості й поведінки, моральної вихованості молоді, яка вступила до вищого навчального закладу. Уявлення про добро та зло, обов'язок, честь, справедливість досить глибоко відрізняються як за міцністю, так і за науковістю та переконливістю.

Безцінним джерелом формування моральної культури студента є народна педагогіка, яку нерідко ототожнюють з етнопедагогікою. Першим ці поняття розмежував Г. Волков. „Народна педагогіка - це сукупність педагогічних знань і „виховного досвіду, що зберігається в усній народній творчості, звичаях, обрядах, дитячих іграх та іграшках” [1, с.7]. „Етнопедагогіка - це наука про досвід народних мас з виховання підростаючого покоління, про їх педагогічні погляди, наука про педагогіку побуту, про педагогіку родини, роду, племені, народності та наці” [1, с. 30 - 31].

В. Кукушин та Л. Столяренко у своїх дослідження дає таке визначення цих понять: „народна педагогіка - це виховні традиції конкретної етнічної групи” [2, с. 6], „етнопедагогіка - узагальнене поняття, яке порівнює аналіз виховних традицій різних народів” [2, с. 6].

Виховні ідеї народної педагогіки є найпоширенішими серед населення України, особливо її сільської місцевості. Вони реалізуються через дотримання принципів, використання методів, засобів формування особистості, а також орієнтацію на чітко зафіксовані в людській пам'яті напрями.

Відомий український учений М. Стельмахович основними принципами народного виховання вважав:

- принцип гуманізму, який орієнтував на доброзичливе ставлення до особистості вихованця;
- природовідповідності з його спрямуванням будувати виховний процес, ураховуючи особливості природи рідного краю;
- зв'язку виховання з життям через сприйняття суспільно-політичного, економічного, традиційного існування краю;
- виховання працею - шляхом залучення учнівської молоді до досвіду виробничої діяльності на основі найпоширеніших у тій чи іншій місцевості професій;
- урахування вікових та індивідуальних особливостей, оскільки рівень виховних навантажень має відповідати віковій людині, її життєвому досвіду, різноманітним можливостям;
- систематичності й послідовності як поступовому, системному доведенню відповідної інформації до

- вихованця з нарощенням ступеня її складності тощо;
- єдності вимог і поваги до особистості через орієнтацію її на самостійне покращення своєї долі, небайдужість до набуття нею життєвого досвіду, урахування поглядів і переконань, піклування про життя і поведінку;
 - поєднання виховного впливу з розвитком самостійності та ініціативи самого вихованця, стимулювання цих процесів [3].

Існує велика кількість природних засобів народної педагогіки. Зокрема символи є важливими засобами патріотичного виховання молоді. Державну, політичну, економічну, національну незалежність України символізують герб (тризуб), прапор (жовто-блакитний), гімн, герби різноманітних географічних та історичних зон України. Існують етнічні символи, які дорогі кожному українцю: різні обереги, калина, верба тощо. Символи сприяють етнізації особистості, формуванню свідомості, розвитку історичної пам'яті, виробленню почуття любові до всього рідного.

В умовах ВНЗ, на нашу думку, доцільно спиратися на засоби народної педагогіки, як у навчальній діяльності (використання навчально-методичних текстів культурологічної тематики, завдань на основі прислів'їв та приказок під час вивчення української мови тощо), так і у виховній роботі зі студентами (календарні народні свята, конкурси української пісні тощо).

Таким чином, у процесі освіти у вищому навчальному закладі необхідно звернути особливу увагу на моральне виховання студентської молоді й при цьому враховувати не лише потреби сьогодення, а й перспективу подальшого розвитку суспільства та ті моральні цінності,

якими повинна буде володіти людина майбутнього, сьогоднішній студент.

Література

1. Волков Г. Н. Етнопедагогика : учеб. для студ. сред. и высш. пед. учеб. заведений. – 2-е изд., испр. и доп./ Г. Н. Волков – М. : Издательский центр «Академия», 2000. – 176 с. **2. Кукушин. В. С.** Етнопедагогика и этнопсихология / В. С. Кукушин, Л. Д. Столяренко – Ростов н/Д, 2000. – 484 с. **3. Стельмахович М. І.** Народна педагогіка /М. І. Стельмахович – К. : Рад. шк., 1985. – 312 с.

Критерії сформованості готовності студентів до діяльності в галузі інтелектуальної власності

Ю. В. Брант

Сучасне суспільство потребує фахівців, які здатні сприймати нові ідеї, знаходити нестандартні вирішення професійних проблем, брати активну участь в інноваційних процесах, готових стабільно й компетентно здійснювати діяльність у галузі інтелектуальної власності в рамках обраної професії. Це зумовлено тим, що в будь-якій професійній діяльності фахівця наявний елемент творчості. В умовах інноваційної економіки творча праця, як технічна, так і художня, є суттєвим важелем розвитку економіки та досягнення успіху. Діяльність у галузі інтелектуальної власності для фахівців є не тільки їх правом, а й необхідністю сьогодення. Тому для студентів

неюридичних професій сформована готовність до діяльності в галузі інтелектуальної власності в рамках обраної професії є запорукою успішного використати результатів власної професійної діяльності.

Метою статті є визначення критеріїв сформованості готовності студентів до діяльності в галузі інтелектуальної власності, розробка їх показників для проведення діагностики сформованості готовності студентів до діяльності в галузі інтелектуальної власності в усіх вищих навчальних закладах не залежно від фахової спрямованості.

Проблема формування готовності в цілому є не новою, але достатньо складною та багатогранною, тому в сучасних умовах оновлення й реформування системи освіти набуває актуальності та гостроти. Поняття готовності стало з'являтися в науковій літературі на початку ХХ століття у зв'язку з потребою моделювання активності особистості в різних сферах життєдіяльності. У цей час науковці, насамперед учені-психологи (В. Томас, Ф. Знанецький, Г. Олпорт, Д. Кац, Г. Сміт та ін.) розглядали готовність як феномен соціально-ціннісної резистентності людини до зовнішніх і внутрішніх впливів навколишнього середовища в межах регуляції й саморегуляції поведінки людини [1, с. 607]. Згодом поняття готовності стало вводиться в теорію діяльності й розглядатися у зв'язку з емоційно-вольовим, інтелектуальним, морально-психологічним потенціалом особистості в майбутній професійній діяльності. Готовність стали визначати як показник саморегуляції й адаптації на різних етапах і рівнях протікання психічних процесів, які окреслюють поведінку особистості в площині фізіології, психіки, соціальної поведінки. Так, М. Дьяченко трактує „готовність” як „активнодіючий стан особистості,

настанова на певну поведінку, змобілізованість сил виконувати завдання” [2, с. 176]. У другій половині ХХ століття проблема готовності стала предметом розгляду у вітчизняній педагогічній науці й була представлена, насамперед, працями К. М. Дурай-Новакової, Г. С. Костюка, Н. В. Кузьміної, О. Г. Мороза, В. О. Сластьоніна, А. М. Щербакова та ін. Ними проведено низку досліджень, у котрих розглядалися різні аспекти формування психологічної та практичної готовності до професійної діяльності внаслідок спеціальної підготовки. Наприклад В. Моляко визначає поняття „готовність до праці” як складне особистісне утворення, багатокомпонентну систему, сукупність компонентів якої надає особистості змогу виконувати конкретну роботу” [3, с. 48].

Аналіз досліджень науковцями категорій „готовність” та „готовність до професійної діяльності” доводить, що головними науковими підходами до окреслення цих категорій є, по-перше, психологічний, де готовність розглядається як особистісна характеристика, що передбачає здатність до адаптації та саморегуляції поведінки й розвитку, по-друге, педагогічний, де готовність визначається як загальна характеристика розвитку, навчання і виховання особистості у сфері освіти відповідно до соціального замовлення, по-третє, професійно-педагогічний, де готовність визначається як характеристика результативності процесу професійної підготовки спеціалістів різних галузей знань.

Спираючись на наведені вище визначення „готовності” та „готовності до професійної діяльності ” під „готовністю до діяльності в галузі інтелектуальної власності” ми будемо розуміти комплекс якостей людини, необхідних їй для того, щоб виконувати функцій суб’єкта

діяльності в галузі інтелектуальної власності.

На думку науковців, готовність до певного виду діяльності можна виховати, сформуванати або розвинути (Л. В. Кондрашова, В. Т. Дорохіна, І. С. Равикович та ін.). Це свідчить, що формування готовності студентів неюридичних спеціальностей до діяльності в галузі інтелектуальної власності в рамках обраної професії є стійким і послідовним процесом розвитку компонентів готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності, з урахуванням специфіки майбутньої професійної діяльності під час професійної підготовки в умовах ВНЗ. Ми виділяємо чотири критерії сформованості готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності. А саме: емоційно-мотиваційний, когнітивний, інформаційний, операційно-практичний.

Емоційно-мотиваційний критерій готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності – це зміст, котрий діяльність у галузі інтелектуальної власності має не загальною, а для конкретної особи – студента. Якщо участь у цій діяльності не є для студента значущою, привабливою для себе, то це означає його неготовність до цієї діяльності з точки зору ціннісної орієнтації. Він знає про те, для чого потрібно займатися діяльністю в галузі інтелектуальної власності, уміє переносити окремі процеси на свою професійну діяльність, проте не хоче цього робити. Без усвідомлення участі в діяльності в галузі інтелектуальної власності як цінності для себе особисто не може бути і високої готовності до цієї діяльності.

Показниками рівня емоційно-мотиваційної готовності є:

- 1) інтерес до набуття знань про інтелектуальну власність;
- 2) активна діяльність у галузі інтелектуальної

власності під час навчання у ВНЗ, спільно з викладачами та іншими студентами;

3) активна, зацікавлена участь в обговоренні результатів діяльності в галузі інтелектуальної власності інших студентів;

4) самостійна творча діяльність;

5) прагнення брати участь у конкурсах і заходах з інтелектуальної власності;

6) наполегливість у подоланні труднощів при здійсненні діяльності в галузі інтелектуальної власності;

7) активність в саморозвитку, прагнення дізнатися, засвоїти більше, ніж подають навчальні програми.

Когнітивний критерій готовності – це сукупність знань і понять, котрі необхідні студенту, щоб використовувати інтелектуальну власність у межах обраної професії.

Показниками рівня когнітивної готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності є:

1) знання основних понять системи правової охорони інтелектуальної власності;

2) знання складових міжнародної системи охорони інтелектуальної власності та складових системи інтелектуальної власності в Україні;

3) знання права інтелектуальної власності, що зафіксовано в нормах загального законодавства України;

4) знання об'єктів та суб'єктів права інтелектуальної власності;

5) знання алгоритму правової охорони об'єктів патентного права (винаходів, корисних моделей, промислових зразків); засобів індивідуалізації учасників цивільного обігу (знаків для товарів і послуг, зазначень походження товарів); нетрадиційних об'єктів інтелектуальної власності (топографій інтегральних

мікросхем та сортів рослин); об'єктів промислової власності (винаходів, знаків для товарів і послуг) в іноземних державах; об'єктів авторського права (творів літератури, науки та мистецтва);

6) знання прав та обов'язків власників охоронних документів на об'єкти права інтелектуальної власності;

7) знання про вартість предмета ліцензійного договору про передачу прав на використання об'єктів права інтелектуальної власності;

8) знання процедури захисту прав інтелектуальної власності в разі їх порушення і випадки порушення прав власників чинних охоронних документів та заявників на об'єкти промислової власності.

Операційно-практичний критерій готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності – це сукупність умінь студента, що необхідні для здійснення діяльності в галузі інтелектуальної власності. Це вміння застосовувати на практиці знання про інтелектуальну власність з метою ефективного використання власної творчої праці в рамках основної професії. Слід зазначити, що дослідження здійснюється серед студентів неюридичних спеціальностей, які здійснюють діяльність у галузі інтелектуальної власності в рамках основної професійної діяльності, тому тільки на високому рівні операційно-практичного компонента готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності студент може самостійно здійснити весь алгоритм дій. Від середнього рівня та нижче при здійсненні діяльності в галузі інтелектуальної власності студент змушений звертатися до фахівців з інтелектуальної власності.

Показниками операційно-практичного критерію готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності є:

1) уміння володіти нормами права, що регулюють діяльність у галузі інтелектуальної власності та відзначати їх у нормах загального законодавства України;

2) уміння віднести результат своєї професійної діяльності до окремого об'єкта інтелектуальної власності;

3) уміння грамотно оцінити себе як суб'єкта інтелектуальної власності;

4) уміння скласти алгоритм правової охорони результатів своєї професійної діяльності як об'єкта авторського, патентного права або нетрадиційного об'єкта інтелектуальної власності;

5) уміння використовувати права та здійснювати обов'язки власника охоронних документів на об'єкти права інтелектуальної власності;

6) уміння використовувати процедуру захисту прав інтелектуальної власності в разі їх порушення;

7) уміння аналізувати особливості процесу здійснення діяльності в галузі інтелектуальної власності та робити практичні висновки для використання їх у своїй професійній діяльності.

Інформаційній критерій готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності – це сукупність умінь використовувати інформаційно-комунікативні технології при діяльності в галузі інтелектуальної власності. Виділення цього компонента зумовлено стрімким розвитком інформаційних технологій і активним переходом на електронні носії інформації з розміщенням значних масивів і ресурсів з інтелектуальної власності в системі Інтернет органами, яким державою делеговані повноваження з питань інтелектуальної власності. Тому готовність до діяльності в галузі інтелектуальної власності без уміння оперувати цими комунікативними технологіями буде не повною. Показниками

інформаційного критерію готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності є:

1) уміння знаходити в мережі Інтернет сайти патентних відомств України, країн ближнього та дальнього зарубіжжя;

2) уміння працювати з інформаційними базами даних про винаходи (корисні моделі);

3) уміння здійснювати пошук зареєстрованих на території країни та країн ближнього та дальнього зарубіжжя знаків для товарів і послуг;

4) уміння обробити інформацію в галузі авторського права, розташовану у відповідних базах даних;

5) уміння працювати з інформаційно-довідковими системами з питань інтелектуальної власності.

Підсумовуючи вищенаведене зазначимо, що нами визначено критерії сформованості готовності студентів до діяльності в галузі інтелектуальної власності, розроблено їх показники для проведення діагностики сформованості готовності студентів до діяльності в галузі інтелектуальної власності в усіх вищих навчальних закладах залежно від фахового спрямування.

Підготовка до діяльності в галузі інтелектуальної власності повинна належати до складу загальної підготовки студента до професійної діяльності. А сам процес формування в майбутніх фахівців неюридичних професій готовності до діяльності в галузі інтелектуальної власності припускає якісний перехід від низького рівня до більш високого. Аналіз того, чи можливий таких перехід за асоціативно-репродуктивною формою навчання, в іншому випадку потребує переходу до навчання в активних формах, є метою подальших досліджень.

Література

1. Хьелл Л. Теории личности. - 3-е изд. / Лари Хьелл, Дэниел Зинглер – СПб : Питер, 2008. – 67 с.
2. Дьяченко М. И. Кандыбович Л. А. Психологические проблемы готовности к деятельности / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович – Минск : БГУ, 2001. – 106 с.
3. Моляко В. О. Психологічна готовність до творчої праці /В. О. Моляко – К. : Знання, 1989. – 48 с.

Музична компетентність учителя музики як основа його педагогічної діяльності

О. В. Віннік

Сучасні умови державотворення в Україні, здійснення реформування економічних та суспільно-культурних галузей життя, зокрема системи освіти, ланкою якої є виховання в школі, актуалізують проблему становлення та розвитку системи підготовки педагогічних кадрів в Україні.

Особливе місце займає проблема розвитку музично-педагогічної діяльності, яку необхідно розглядати, виходячи з сучасної концепції безперервної освіти до тих вимог, які висуває перед нами майбутнє. Роль, яка в останні десятиріччя відводиться музичному вихованню, безумовно, вимагає професіоналізму вчителів музики, більшої уваги до його діяльності – і як до суспільно значущої професії, і як до об'єкта наукових досліджень. Сьогодні педагогічна підготовка кадрів шкільних учителів

музики розглядається як така, що спрямована передусім на розвиток творчої особистості, розмаїття її виявлення, нестандартності, вміння молодого фахівця шкільного профілю реалізувати власний креативний потенціал у кожній освітній ситуації. Музичне виховання підростаючого покоління є запорукою оновлення культурного життя народу. Формування духовного світу людини повинно стати в нашій державі першочерговим соціальним завданням. Оскільки майбутнє суспільства прямо залежить від духовного складу кожної людини, її ідейних і соціальних орієнтирів, які відбиваються в характері мислення, дій, морально-естетичній позиції.

Саме тому на сучасному етапі розвитку Української держави особливої актуальності набули процеси вдосконалення музично-естетичного виховання дітей та молоді, а також підготовки педагогічних кадрів, здатних ефективно розв'язувати завдання музичного виховання на всіх етапах навчального процесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій у ХХ - на поч. ХХІ ст. у вітчизняній педагогіці набули поширення прогресивні ідеї діячів у галузі музичної освіти. Видатні композитори Б. Яворський, М. Верховинець, М. Леонтович, М. Лисенко, Я. Степовий та інші розробляли і видавали музичні посібники, нотні збірки, методичні вказівки та рекомендації щодо музичного виховання та навчання. З їхньою діяльністю дослідники пов'язують період музично-естетичної думки в Україні, формування національних засад музично-естетичного виховання. Педагогічно цінними були ідеї Б. Яворського. У практиці дитячого музичного виховання Б. Яворський виходив із поняття цілісності сприймання оточуючих явищ життя, мистецтва, тому для його педагогічної роботи характерним є розвиток асоціативного досвіду.

Важливу роль у розвитку теорії і практики музичної освіти ХХ – ХХІ ст. відіграли представники музичної педагогіки: А. Алієв, В. Шацька, Д. Кабалевський, О. Апраксіна, О. Ростовський, С. Шацький та інші. Вони порушували питання розвитку музичного сприйняття дитини, засоби педагогічного впливу й умови формування основ музичної культури, зміст, методи, форми музичного виховання учнів тощо. При цьому вищезгадані науковці наголошують на тому, що музичне виховання учнів залежить не тільки від учителя, але й від рівня музичної культури, творчих музичних здібностей, педагогічної майстерності всього педагогічного колективу [2].

Методика музично-освітньої роботи з учнями О. Ростовського багато в чому базується на методичній системі Д. Кабалевського. О. Ростовський у своїх навчально-методичних посібниках намагався показати шляхи музичного виховання й різноманітні способи досягнення мети, з огляду на які кожен учитель має обрати свій підхід, у якому буде яскраво виражений особистісний характер, бо тільки так можна досягти успіху в педагогіці. Високі вимоги до педагога висувала О. Апраксіна. Вона підкреслювала, що вчитель музики повинен уміти стимулювати в дітей сприйняття музики, її естетичне переживання і засвоєння; володіти педагогічними й музичними здібностями, бути не тільки музикантом, але й гарним учителем-вихователем, який з чуйністю ставиться до дітей [3].

Отже, аналіз естетико-педагогічної спадщини видатних педагогів дає змогу констатувати, що в педагогічній думці ХХ-ХХІст. активно розроблялися шляхи музичного виховання особистості та музичної підготовки педагогічних кадрів.

Мета статті - розглянути особливості формування

музичної компетентності вчителя як основи його педагогічної діяльності.

Професійна компетентність майбутнього вчителя музики трактується як динамічна, процесуальна сторона його професійної підготовки, характеристики професійного росту, професійних змін як мотиваційних, так і діяльнісних. Структура професійної компетентності майбутнього вчителя музики базується на мотиваційному, когнітивному, операційному, рефлексивному, професійно-діяльнісному, особистісному компонентах.

Мотиваційний компонент у структурі професійної компетентності містить у собі, по-перше, мотиви, цілі, потреби, стимули творчих проявів особистості; передбачає наявність інтересів до професійної компетентності, що характеризує потребу особистості в знаннях у володінні ефективними засобами формування професійної компетентності.

Поряд із мотиваційним компонентом важлива роль у структурі професійної компетентності вчителів належить **когнітивному компоненту**.

Аналітичні вміння складаються з таких умінь: аналізувати педагогічні явища, тобто розчленовувати їх на складові елементи; осмислювати роль кожного елемента в структурі цілого й у взаємодії з іншими; правильно діагностувати педагогічне явище; знаходити способи його оптимального вирішення.

Когнітивний компонент тісно пов'язаний з **операційним компонентом** професійної компетентності вчителів, який становить комплекс умінь та навичок. Операційний компонент складається з умінь та навичок: діагностично-прогностичних, організаційно-регулятивних, контрольо-корегувальних.

До групи діагностично-прогностичних умінь та

навичок (проективних) належать такі:

- визначення цілей своєї діяльності (стратегічних), прогнозування діяльності;
- визначення специфіки та головних завдань закладу, який здійснює керівництво.

До організаційно-регулятивних умінь та навичок належать такі:

- добір і розстановка кадрів;
- організація, мобілізація колективу освітнього закладу на виконання актуальних навчально-виховних завдань;
- фінансово-господарська діяльність, зокрема з урахуванням ринкових відносин та ін.

Група контрольно-корегувальних умінь та навичок полягає у:

- здійснювання контролю за навчально-виховним процесом;
- надання відповідної допомоги педагогічним працівникам;
- здійснення контролю за фінансово-господарською діяльністю та ін.

Рефлексивний компонент виявляється в умінні свідомо контролювати результати своєї діяльності та рівень власного розвитку, особистих досягнень; сформованості таких якостей як креативність, ініціативність, націленість на співпрацю, здатність до самоаналізу, передбаченню творчої уяви.

Професійно-діяльнісний компонент, що вміщує в собі систему навчально-професійних дій. Цей компонент передбачає оволодіння: специфічними аналітичними навичками, що дозволяють сприймати і оцінювати педагогічну ситуацію як багатомірну, постійно

інноваційну педагогічну реальність; особливими професійно-діагностичними діями, що дозволяють перетворювати предметний матеріал (образотворчий, музичний тощо) у діагностичний; основами проєктувальних дій, метою яких є створення гнучкої системи організації життєдіяльності учнів.

Завершує структуру **особистісний компонент**. Якщо перші компоненти (мотиваційний, когнітивний та операційний) мають функціональний характер, то останній – це стійкі особистісні характеристики, що формуються у процесі діяльності та спілкуванні між людьми, розвитку особистості [4].

Формування структурних компонентів музичної компетентності вчителя музики – неізолюваний процес. Може змінюватися співвідношення між змістовим наповненням структурних компонентів зазначеної компетентності. Ці зміни зумовлені передусім тим, що:

- музично-естетичний розвиток майбутнього вчителя здійснюється в контексті формування його цілісної особистості;
- музично-педагогічна діяльність різноманітна, яка вимагає свідомого вирішення здійснення усіх її видів (слухання музики, музичної ритміки, співів, гри на музичних інструментах) і форм (у навчально-виховному процесі, повсякденному житті тощо);
- музична компетентність передбачає погодженість мотиваційної й операціональної професійних сфер.

Зазначене вище дає змогу сформулювати поняття „музична компетентність” як складне поліфункціональне та індивідуально-психологічне утворення на основі

інтеграції професійних теоретичних знань, ціннісних орієнтацій і практичних умінь учителя у сфері музичної педагогіки, а також особистісних якостей, емоційно-ціннісного ставлення до педагогічної діяльності, які у своїй сукупності забезпечують вибір педагогом свідомої поведінки, що відображає музично-естетичні професійні засади та гуманістичну спрямованість його педагогічної дії [3].

Процес формування музичної компетентності вчителя є складним, динамічним, багатогранним і багатофакторним. Професійна підготовка й самостійна музично-педагогічна діяльність учителя перебувають у тісному взаємозв'язку. Формування музичної компетентності майбутнього вчителя у процесі його навчання проходить кілька етапів свого розвитку. Отже, вимальовується шлях: від знання основ музичного виховання до музично-педагогічних цінностей і музично-естетичного самовдосконалення (музичної компетентності).

Формуюче значення для музичної компетенції має розвиток позитивного ставлення майбутнього вчителя як до власної особистості, так і до майбутньої музично-естетичної діяльності, до оточуючого світу. Цьому сприяє орієнтація студентів на переосмислення власного музично-естетичного досвіду, рефлексію, самоаналіз, подолання педагогічних стереотипів у суспільній свідомості.

Таким чином, в умовах реалізації нової парадигми освіти, сутність якої визначається процесом гуманізації, важливу роль відіграє музична компетентність як вагома складова професійної компетентності вчителя музики, котрий має бути носієм і головним суб'єктом формування сучасних духовних цінностей у підростаючого покоління.

Література

1. **Выготский Л. С.** Педагогическая концепция / Л.С.Виготский– М., 1991. – 320 с. 2. **Киричук О. С.** Розвиток і самореалізація особистості в умовах освітнього закладу / О. С. Киричук // Рідна школа. – 2002. - № 5 – С. 28 – 30. 3. **Масол Л.** Концепція загальної мистецької освіти/ Л. Масол // Мистецтво і освіта. – 2004. – № 1. – С.2 – 10. 4. **Мельниченко Г.** Сутність і структура професійно-педагогічної компетентності / Г. Мельничук // Наука і освіта. 2002 – № 3 – 4. – С. 72 – 74.

Технологія управління якістю освітніх послуг у навчальних закладах

О. П. Капленко

Концепція розвитку педагогічної системи базової школи освітнього округу ґрунтується на низці ідей, які визначають гуманістичну філософію освіти: ідеї особистісно зорієнтованого підходу до освітньої діяльності, педагогіки співпраці, безперервної освіти впродовж усього життя людини.

На власному прикладі педагогічний колектив опорної школи намагається ініціювати громадсько-педагогічний рух, керуючись гаслом: **„Кожному освітньому закладу своє ім’я, своє неповторне обличчя, свою історію, свою філософію освіти та власну концепцію розвитку”**.

Свій неповторний стиль знаходить відображення у

змісті, технологіях навчання, в оформленні кабінетів, інтер'єру закладів округу, у зовнішньому вигляді учнів і вчителів, їхній свободі й розкутості, умінні цінувати живу думку, допитливий погляд, парадоксальне мислення, у відкритості до переконань інших. Це, на наш погляд, є свідченням того, що ми прагнемо до створення сучасного освітнього осередку в європейському розумінні цього слова.

Пріоритетними принципами співпраці всіх суб'єктів освітнього округу в умовах інноваційного пошуку стали:

1. Демократизація. Створення навчального закладу, адаптованого й комфортного для дітей, батьків, учителів, який забезпечує можливість самореалізації кожного учня.

2. Гуманізація. Навчальний процес будується з акцентом на формування духовності на основі загальнолюдських цінностей, світової педагогічної культури, з орієнтацією на інтереси, потреби й розвиток особистості учня.

3. Індивідуалізація й диференціація. Зміст і технології навчально-виховного процесу орієнтовані на всебічний розвиток особистості учня з правом вибору напряму своєї освіти, розвитку індивідуальності з урахуванням його можливостей.

4. Інтеграція. Оптимізація процесу реального розвитку кожного школяра забезпечується через інтеграцію урочної та позаурочної його діяльності.

5. Активність, самодіяльність, творча активність.

6. Утвердження життєвого оптимізму.

7. Гармонізація родинного й суспільного виховання.

Побудова навчально-виховного процесу здійснюється на науково-концептуальній основі таких

освітніх технологій: класична традиційна класно-урочна; особистісно орієнтована; сучасного проектного навчання; інтерактивні; рівневої диференціації; компетентнісного підходу; колективного способу навчання; колективного взаємонавчання; індивідуалізація навчання.

Належна увага приділяється аналізу й оцінці досконалості системи управління якістю освіти: проведення соціологічних досліджень серед батьків з використанням технології телефонного опитування; регулярний аналіз про якість освіти в закладах та шляхи її удосконалення; проведення Дня відкритих дверей; аналіз звернень, листів, скарг, заяв батьків з питань якості освітніх послуг.

Відмова від традиційних методів організації шкільного життя, орієнтація на партнерство у відносинах і вирішенні шкільних справ створюють можливість розглядати кожний навчально-виховний заклад як відкриту систему, яка легко сприймає нові ідеї, упроваджує і практикує освітні ініціативи, відгукується на волевиявлення усіх учасників освітнього процесу. У школі діє батьківський комітет, піклувальна рада, рада школи, об'єднання за інтересами.

Головним акцентом у роботі всіх суб'єктів освітнього округу є організація роботи з батьками як головних помічників. Батьки учнів – це не тільки безпосередні замовники освітніх послуг, а й активні учасники освітнього процесу. Батьки обґрунтовують свій вибір школи прагненням знайти: місце, де їхня дитина буде оточена теплотою і турботою; школу, де дитину сприйматимуть як особистість з її неповторними нахилами, інтересами й потребами; освітній центр, де вчителі прагнуть надати індивідуальну педагогічну підтримку кожному учневі, створюючи сприятливі умови

для його творчого розвитку; соціальний інститут, де виховують українця і громадянина; дитячий центр, де прагнення кожного учня розвинути свій інтелектуальний потенціал реалізується під час проведення позаурочних заходів; навчальний заклад, у якому кожна оцінка є результатом наполегливої праці, а бажання вчитись – неодмінною умовою перебування в ньому; центр авангардної педагогіки, у якому панує новий стиль педагогічного мислення.

Основними напрямками діяльності з педагогічними кадрами навчальних закладів округу слід вважати:

1. Надання допомоги вчителям з окремих теоретичних питань щодо вдосконалення педагогічної компетентності (семінари, методичні оперативки, засідання кафедр, наставництво, організація самоосвіти вчителів).

2. Ознайомлення з передовим педагогічним досвідом, технологіями й методиками викладання предмета (психолого-педагогічні семінари, єдині методичні дні, бібліотечна година).

3. Проведення експериментальної, науково-дослідної роботи:

- робота над удосконаленням змісту освіти (апробація авторських програм, створення науково-методичних рекомендацій до проектів „Добро починається з тебе”, „Кожна краплина має значення”, реалізація програм „Школа сприяння здоров'я”);
- організація особистісно зорієнтованого навчального процесу згідно з метою нової школи „Школа розвитку особистості учня”: опанування вчителями технологіями проведення особистісно зорієнтованого уроку і виховного заходу;

— реалізація програми моніторингу ефективності освітньої системи школи.

У цілому всі напрями діяльності науково-методичної служби навчальних закладів округу забезпечують становлення вчителя як професіонала, дослідника, активного учасника навчально-виховного процесу, здатного змінювати, відновлювати, удосконалювати свою діяльність.

Виховну роботу кожний педагогічний колектив намагається будувати на рівні сучасної педагогіки – використовувати різноманітні за змістом методи та форми організації роботи, визначати та розвивати індивідуальні особливості учнів, уміння приймати відповідальні рішення, розвивати ініціативу, соціальну активність.

Система, яка склалася в навчальних та дошкільних закладах округу протягом багатьох років, дає можливість усім педагогам виконувати актуальні завдання з виховання учнівської молоді, а учням – виходити на рівень посправжньому вихованої, культурної, розвинутої, інтелігентної особистості.

Стрижнем виховної роботи стали положення про: людину і життя як найвищі суспільні вартості; свободу як найважливішу умову досконалості, право кожної людини бути самою собою; пізнавальні та творчі можливості кожного учня; гармонію душі, тіла й розуму; поєднання громадського з індивідуальним; співвідношення національного з загальнолюдським; пізнавально-розвиваючий: ігри, конкурси, тематичні тижні, робота з обдарованими дітьми, пошуково-експедиційна діяльність дітей; вечори, концерти, участь у шкільних, міських, обласних конкурсах, творчих звітах, гуртках; самоврядування в школі та в класах, участь у дитячих та молодіжних організаціях.

Серед виховних традицій школи можна виокремити такі основні пласти – це родинні, регіональні, загальнодержавні. І серед них провідне місце належить культуротворчим, духовнотворчим, громадянськотворчим. Звичайно, наші виховні традиції не перебувають у сталому вигляді – вони постійно оновлюються та вдосконалюються.

Передумовою створення середовища із потужним виховним впливом на особистість, на формування свідомості й самосвідомості вихованців, на виховання духовної культури є діюча система роботи **загальноосвітнього навчального закладу № 12 – Школа Духовності**. Ціннісне ставлення до себе формується у процесі морального, превентивного, фізичного, духовного виховання. Воно є важливою умовою формування у дітей та учнівської молоді активної життєвої позиції. Велику пропагандистську роботу щодо ведення здорового способу життя здійснює **загальноосвітній навчальний заклад № 2**, який має офіційний статус „**Школи сприяння здоров'ю**” .

Кожен час диктує свої завдання. Завдання сьогодення – виховати людину, яка продуктивно мислить, яка не механічно повторює те, що вивчено, а вільно підходить до проблемної ситуації, бачить її в цілому, здатна вирішувати поставлені завдання. Виконання саме цих завдань найбільшою мірою забезпечує програма **загальноосвітнього навчального закладу № 18 з інтелектуального розвитку учнів**.

Вибір зроблено. Школа має формувати духовну особистість, якій притаманні самостійна пізнавальна діяльність, громадсько-суспільна активність, висока моральна культура, духовний потенціал.

Література

1. Освітній менеджмент: навч. посібник / за ред. Л. Даниленко, Л. Карамушки. – К. : Шкільний світ, 2003. – 400 с. **2. Даниленко Л.І.** Управління інноваційною діяльністю в загальноосвітніх навчальних закладах : монографія /Л. І. Даниленко – К. : Міленіум, 2004. – 358 с.

Контроль знань учнів з математики

Н. Д. Онішко

Зміни у ставленні суспільства до освітньої сфери викликали появу особистісно-діяльній парадигми освіти й знайшли своє відображення у концепції особистісно орієнтованого навчання та його впровадження у шкільну практику. Провідним принципом особистісно орієнтованого навчання є визнання пріоритету індивідуальності дитини, унікальності її суб'єктивного досвіду, який розглядається як важливе джерело розвитку особистості. Знання, уміння, навички, власна навчальна діяльність стають засобами й умовами розвитку учня, утворюють освітнє середовище, у якому він має знайти своє індивідуальне, комфортне в психологічному плані місце. Отже, учень перетворюється в активного суб'єкта процесу свого розвитку.

Специфіка і структура шкільного курсу математики відкривають широкі можливості для розвитку особистісних здібностей учня через опанування ним знаннями, уміннями та навичками. Під час навчання

математики в нього розвивається пам'ять, увага, просторові уявлення й уява, формуються прийоми розумової діяльності, логічне мислення тощо. Незаперечний вплив математики на формування позитивних рис характеру (розумова активність, пізнавальна самостійність, творче мислення, наполегливість, принциповість, дисциплінованість), світогляду. Навчання учня математики розглядається як процес розкриття й розвитку його особистості. Якість останнього забезпечується, зокрема, систематичним, цілеспрямованим контролем, мірою участі школяра в контролюючій навчальній діяльності.

Останнім часом приділяється багато уваги вивченню питань комп'ютеризації контролю навчальних досягнень учнів, його максимальній об'єктивності та надійності. Розробляються рейтингові й тестові методики контролю результатів навчання, уточнюються критерії їх оцінки, якісні та кількісні характеристики. Досліджуються проблеми організації моніторингу в освітніх закладах, масових перевірок знань, проблеми статистичної обробки результатів контролю.

Однак, низка питань щодо контролю результатів навчання розроблена недостатньо й потребує подальших досліджень. Це пов'язано із реформуванням освіти відповідно до особистісних потреб і здібностей учнів. У сучасних умовах актуальності набуває проблема самостійності мислення учня, його спроможності отримувати, аналізувати інформацію, приймати адекватні рішення, використовувати на практиці нові інформаційні технології. Перенесення акцентів навчального процесу зі збільшення обсягу інформації, призначеної для засвоєння учнями й репродуктивного відтворення ЗУН на створення умов для повного розкриття особистості школяра, на

всебічну реалізацію його здібностей у навчальній діяльності накладає відбиток на всі ланки процесу навчання, зокрема й на контроль. У зв'язку з цим суспільно необхідною визнана диференціація навчання відповідно до здібностей учнів, урахування їх можливостей, інтересів, нахилів. У шкільній практиці це реалізується різноманітними формами індивідуалізації та диференціації навчального процесу, адаптації навчання до вікових та індивідуальних особливостей учнів, зокрема, шляхом рівневої і профільної диференціації. Обґрунтована реалізація диференційованого підходу в навчальному процесі можлива на основі ефективного різнобічного контролю.

Аналіз сучасних досліджень і досвіду роботи вчителів математики свідчать про те, що у школі актуальними залишаються такі проблеми:

1) більшість учителів і учнів вважають, що основною метою контролю результатів навчання є оцінка рівня ЗУН школярів, яка часто постає засобом примушування їх до навчання;

2) тематичний контроль результатів навчання учнів, передбачуваний 12-бальною системою оцінювання, недостатньо ефективний через відсутність науково обґрунтованих методичних рекомендацій щодо його реалізації і навчально-методичного забезпечення;

3) учителі, маючи обґрунтовану можливість здійснювати рівневу диференціацію, не забезпечені навчально-методичними матеріалами для її реалізації;

4) не приділяється достатньої уваги навчання учнів методам і прийомам взаємо- і самоконтролю. Критерії та еталони, за якими вчитель оцінює учнів, значною мірою учням не відомі й тому не засвоюються ними. Результатом цього є неопанування учнями розвинутими формами

рефлексії своєї діяльності, відсутність у них потреби, звички, уміння та навички у взаємо- і самоконтролі.

Отже, ці недоліки повною мірою стосуються контролю результатів навчання учнів математики в середній школі. Тому реформування й ефективна організація контролю результатів навчання школярів математики є актуальною педагогічною проблемою на всіх ступенях вивчення математики.

Поняття „комунікативна культура” та її структура

О. В. Сергєєва

„Комунікативна культура” – невід’ємна складова культури суспільства й кожної конкретно взятої особистості, вона є ознакою соціуму, бо можлива лише в людській цивілізації.

„Комунікативна культура” – це перш за все „культура людських взаємовідносин, основу яких складає бажання спілкуватися”, яке у свою чергу „проявляється у стійкому прагненні до контактів з людьми і яке співвідноситься із швидкістю встановлення контактів” [8, с. 43].

Проблему комунікативної культури виділяє ціла низка авторів: Н. Бордовська, Л. Мітіна, Г. Міхалевська, Н. Михайлова, Н. Обозов, А. Реан, Л. Шипіліна, В. Якунін.

Це явище аналізувалося з різних боків: психологічного – Б. Паригін; методології спілкування –

В. Сластьонін; О. Бондарьовська, Н. Кузьміна, А. Мудрик, В. Ліхачов; психолого-педагогічного – А. Маркова, Є. Руденський; морально-етичного – І. Страхов, І. Синиця, В. Грехнев, С. Батракова; творчого – В. Кан-Калик, Н. Нікандров, С. Кондратьєва.

О. Корніяка розглядає комунікативну культуру як готовність особистості до комунікативної діяльності і виділяє такі її компоненти: сукупність знань, система комунікативно мовленнєвих умінь і навичок, морально-комунікативні настанови на досягнення поставленої мети, емоційно-вольові властивості, звички, потреби, інтереси, здібності, якості – усе те, що визначає моральне обличчя особистості [2, с. 36].

А. Мудрик під комунікативною культурою особистості розуміє „систему знань, норм, цінностей та зразків поведінки, що прийняті в суспільстві, та вміння їх органічно, природньо та вільно реалізовувати в діловому та емоційному спілкуванні”. У структурі комунікативної культури дослідник виділяє такі важливі компоненти: психологічні особливості особистості, що містять бажання спілкуватися, емпатію, рефлексію комунікативної діяльності, саморегуляцію; особливості мислення, що виражаються у відвертості, гнучкості, нестандартності; соціальні установки, що зумовлюють інтерес до самого процесу спілкування та співпраці, а не результату; сформованість комунікативних умінь [5, с. 68].

Високий рівень сформованості комунікативної культури, на думку дослідника, є однією із засад морального, духовного, політичного, емоційного, інтелектуального, соціального й навіть фізичного розвитку.

І. Марчуська визначає поняття „комунікативна культура” як характеристику міжособистісних контактів, індивідуальних форм взаємодії людей у процесі яких відбувається обмін думками, досвідом, ідеями, почуттями. Комунікативна культура особистості залежить від рівня морального розвитку, умінь організовувати комунікативну діяльність у формах, що закріплені у правилах і нормах культури поведінки, вироблених суспільством. Комунікативна культура містить: мовну культуру, емпатію, доброзичливість, толерантність, імідж, повагу до людської гідності, уміння висловлювати власні думки і вислуховувати співрозмовника [4, с. 98].

Б. Ліхачов зазначає, що власне педагогічною комунікативна культура є тоді, коли вона зумовлена метою взаємодії, заздалегідь спеціально обдумана та спрограмована педагогом. Тобто вона відзначається цілеспрямованістю, свідомою постановкою мети, прагненням педагога вирішити в процесі взаємодії певні навчальні, освітні, розвивальні та виховні завдання. Дослідник у складі комунікативної культури педагогічного процесу підкреслює моральну та духовну її сутність, додає: „освіченість, духовне багатство, розвинене мислення, здатність обдумувати явища в різних сферах життя, різноманіття форм, типів, засобів спілкування та його емоційно-естетичні модифікації: міцна моральна основа, взаємна довіра суб'єктів спілкування; його результати у вигляді засвоєння істини, стимулювання діяльності, її чітка організація. Культура спілкування складається та вдосконалюється як органічно пов'язана культура вихованців та педагогів” [3, с. 240].

В. Грехнев визначає поняття „комунікативна культура” особистості „як особливу систему типових за

виявом емоційно-чуттєвих, раціональних і вольових реакцій поведінки на основі сукупності конкретних соціально-значущих умов їхньої життєдіяльності” [1, с. 32].

Дослідник наголошує, що педагогічна комунікативна культура складається на основі багатьох умов, яких повинен дотримуватися педагог. Низка таких умов є просто необхідною, щоб спілкування взагалі відбулося. Найперша умова: учитель співвідносить зміст, засоби, ритм, характер спілкування із особливостями сприйняття та реакціями усіх, хто вступає з ним у взаємодію. Він вибудовує своє спілкування, виходячи з особливостей (тонко реагуючи на їхні зміни) усіх своїх партнерів. Найважливішою умовою загальної професійної культури педагога є його вміння бути творцем спілкування” [1, с. 32].

В. Грехнев також виділяє якості, які необхідні вчителю під час взаємодії: „спокій, урівноваженість, певна строгість, зусередженість, доброзичливість” [1, с. 33].

Е. Руденський розглядає комунікативну культуру особистості педагога як систему її якостей, що складається з таких компонентів: творче мислення, культура мовної дії, культура самоналаштування на спілкування, культура жестів та пластичність рухів у ситуаціях спілкування, культура сприйняття комунікативних дій партнера за спілкуванням, культура емоцій, культура комунікативних умінь [7, с. 76].

І. Риданова в понятті комунікативної культури високого рівня у педагогічному процесі виділяє такі індикатори: адекватність реакцій учнів на педагогічні дії та вчинки вчителя, синхронність спільної діяльності;

емоційно-пізнавальна активність, атмосфера творчого пошуку та співпраці; дотримання морально-етичних норм у діловому та міжособистісному спілкуванні педагога та учнів [6, с. 25].

Без комунікативної культури вчителя педагогічний процес утрачає свою ефективність, яка завжди „обумовлена станом стосунків педагогів та вихованців” [3, с. 109].

Можна зробити висновок, що комунікативна культура в педагогічному процесі ґрунтується на гуманістичному принципі, визнанні людини як найвищої цінності; принципі діалогічності, демократизму.

Студент, як майбутній учитель, професіонал своєї справи, має повністю засвоїти ґрунтовні принципи комунікативної культури, систему знань, умінь, навичок, норм, які вимагає високий рівень сформованості комунікативної культури спеціаліста. У професійному становленні майбутнього вчителя вища школа відіграє вирішальну роль, тож формуванню комунікативної культури студента має приділятися належна увага під час усього навчального та позанавчального процесу, на практичних, семінарських, лабораторних заняттях, під час проходження практик.

Спираючись на все вищезазначене та погоджуючись із визначенням поняття „комунікативна культура” А. Мудрика, що безпосередньо стосується і майбутнього вчителя, ми розглядаємо це явище як комплекс сформованих знань, норм, ціннісних орієнтацій, навичок, мотивів, зразків поведінки, що прийняті в суспільстві та вміння ними вільно та природньо користуватися на практиці, контролювати та регулювати свою мовну

поведінку, грамотно аргументувати свою позицію, користуватися невербальними засобами комунікації під час вирішення завдань у педагогічному процесі. При цьому комунікативна культура вчителя має загальні ознаки культури, що містить духовні потреби, засвоєння основних уявлень та понять теорії моралі, права, мистецтва, розвиток художнього смаку [3, с. 132].

Література

1. **Грехнев В. С.** Культура педагогического общения : кн. для учителя / В. С. Грехнев – М. : Просвещение, 1990. – 142 с.
2. **Корніяка О.** Мовленнєвий розвиток школярів з різною сформованістю комунікативної культури / О. Корніяка // Педагогіка і психологія. – 2000. – № 4. – С. 15 – 21.
3. **Лихачев Б. Т.** Педагогика : курс лекцій / Б. Т. Лихачев – М. : Юрайт, 1999. – 523 с.
4. **Марчуська І.** Формування культури спілкування суб`єктів навчально-виховного процесу / І. Марчуська // Педагогіка і психологія. – 1997. – № 3. – С. 97 – 104.
5. **Мудрик А. В.** Социализация и „смутное время” / А.В.Мудрик – М. : Знание, 1991. – 80 с.
6. **Рыданова И. И.** Основы педагогики общения / И. И. Рыданова – Минск : Беларуская наука, 1998. – 319 с.
7. **Руденский Е. В.** Социальная психология : курс лекцій / Е.В.Руденский – М. : ИНФРА-М, 1998. – 224 с.
8. **Шиянов Е. Н.** Педагогическое взаимодействие / Е.Н.Шиянов, Е.Б.Котова – Ростов н/Д: Изд-во РПУ, 1997. – 112 с.

Підготовка майбутніх фахівців до проектування педагогічної діяльності. Історико-педагогічний аспект

В. В. Сороканіч

На сучасному етапі розвитку педагогічна наука України характеризується інноватикою, яка намагається охопити всі аспекти освітньої проблематики реформаційних процесів, спрямованих на вдосконалення професійно-педагогічної діяльності педагога. Особлива увага приділяється покращенню освітньої діяльності викладача вищої школи.

Водночас велика кількість інновацій, що з'явилися в освітньому просторі вищих навчальних закладів, вимагає їх методологічного аналізу і випробування на досконалість застосування. Одним із видів інноваційних заходів є проектування навчального процесу.

Розробка окремих аспектів проблеми проектування привертала увагу багатьох дослідників. Дослідженням питань змісту та методів проектування системи освіти займалися А. Сохора, В. Монахова, В. Нікітаєв, І. Зверева, М. Сказкіна, С. Шаповаленко, Ю. Бабанський; питанню проектування змісту загальної середньої освіти присвячені праці І. Журавльова, І. Лернера, І. Раєвського; методи дослідження та проектування у сфері вищої освіти розглядали Л. Романкова, О. Остапчук; науковим проектуванням психолого-педагогічного змісту етапів навчання займалися О. Антоновна, О. Дубасенюк, Т. Семенюк.

Мета статті – розглянути історико-педагогічний аспект підготовки майбутніх фахівців до проектування педагогічної діяльності.

Проектування є технічним терміном, який зараз

широко застосовується в педагогічній сфері. Цей термін з'явився в промислових галузях у середині ХХ століття й тепер набуває широкого вжитку в процесі вирішення економічних проблем. Він широко використовується у вигляді організаційного проектування під час удосконалення систем управління. Разом із такими традиційними видами проектування, як архітекторобудування, машинобудування, технологічне проектування активно утворюються самостійні напрями проектування трудових процесів, людських і машинних систем, а також екологічне, соціальне, інженерно-психологічне, генетичне проектування.

Проектувальна діяльність як джерело розвитку сфери освіти й різновид професійно-педагогічної активності в історії культури формувалася досить довгий період. Більше ніж 300 років тому видатний чеський педагог, Я. А. Коменський висловив ідею про внесення в діяльність педагога дослідницького смислу для підвищення успішності навчання. Він вважав, що людей слід вчити головним чином тому, щоб вони черпали свої знання не із книг, а самі спостерігали землю, дуби, куби, тобто щоб вони досліджували все самі, а не пам'ятали б тільки чужі спостереження і пояснення.

На початку ХХ століття вагомий внесок у розвиток науково-методологічного забезпечення проектувальної діяльності зробили представники найрізноманітніших галузей, відомі вчені В. Кільпатрик, Г. Саймон, Дж. Дьюї, К. Потер та багато ін. Діяльність цих учених збігається з розвитком дослідницьких і експериментальних форм навчання, які за своєю структурою є спорідненими із проектувальною діяльністю: охоплюють постановку проблеми, вибір об'єкта, предмета, мети й гіпотези, послідовність дій, отримання результату, оцінку його

достовірності, новизни та цінності. Педагоги вказаного періоду приходять до висновку, що „живе” знання – це те, яке було набуто в самому житті, і що воно виникає у відповідь на питання, яке було пережите.

„Метод проєктів” як педагогічна ідея виник у 30-і роки ХХ століття і був започаткований американським філософом і педагогом Дж. Дьюї. У своїй теорії він виходив із того, що освіта повинна давати не тільки знання, необхідні дорослій людині в майбутньому, але й знання, уміння та навички, здатні вже сьогодні допомогти особистості в розв’язанні її життєвих проблем. Згідно з його баченням, такий результат досягається у ході дослідження навколишнього життя суб’єктами навчального процесу.

Основні вимоги до цього методу: наявність соціально значущої проблеми, яка вимагає дослідницького пошуку; теоретична й практична значущість передбачуваних результатів; використання дослідницьких методів, визначення проблеми, завдань дослідження, оформлення результатів, аналіз одержаних даних, висновки.

Але в широкий педагогічний контекст проєктувальна діяльність увійшла завдяки роботі В. Х. Кільпатрика, який виокремив три основні компоненти нової педагогічної системи: навчальний матеріал, заснований на інтересах студентів; діяльність, що відповідає меті; навчання як безперервна перебудова життя. Кільпатрик виокремив такі види проєктів: творчі, споживацькі, проєкти вирішення проблем, проєкти-вправи.

У педагогіці поняття „педагогічне проєктування” уперше було вжито А. С. Макаренком. Дослідження у сфері проєктування педагогічних систем розпочалися наприкінці 1950-х років.

У цей період стала використовуватися промислова та інженерна термінологія. Отже, в освітянській сфері поширилися такі терміни та поняття, як: конструктивно-технічна функція педагогіки, принципи конструювання змісту освіти, проект педагогічної діяльності, педагогічне проектування, проектувальна діяльність учителя. Запозичене поняття „проектування” у педагогічній сфері, його трансформація в поняття „педагогічне проектування” пов’язані з вирішенням цілої низки методологічних проблем завдяки поширенню термінологічного простору в науці, перегляду уявлень про співвідношення їх між собою.

Об’єктом проектування для вчених стали засоби, методи і форми педагогічної діяльності, зміст освіти. Ця тенденція знайшла своє продовження в роботах В. Краєвського, І. Лернера, які зазначали, що педагогічне проектування є необхідною умовою здійснення регулятивної функції педагогіки, яка виокремлюється в особливий вид педагогічної діяльності. Ця діяльність пов’язана з прогнозуванням як основою для прийняття педагогічних рішень. Науковці підкреслювали, що в проектах навчання втілюються результати теоретичних досліджень, саме тому вони є невід’ємним і суттєвим моментом навчання як соціального явища.

Наприкінці ХХ століття в освіті України відбувалися численні реформи, які стали поштовхом для створення нових навчальних програм, підручників із різних дисциплін, складання нових освітніх проектів тощо. Але, разом із цим, як зазначає Н. Л. Коршунова, „багаж наукового знання не поповнювався об’єктно-істинним відображенням тієї чи іншої ділянки педагогічної дійсності, а сконструйований проект виявлявся недієздатним: ті чи інші структурні компоненти

спроєктованої освітньої системи неминуче починали давати збої” [3, с. 5].

Отже, кінець минулого століття характеризується широким застосуванням технологічного методу в розробці проблеми педагогічного проектування. Для цього були залучені здобутки різних галузей знань (філософії, психології, акмеології, синергетики тощо) з метою комплексної розробки освітніх проектів. Також необхідно додати, що „педагогіка як наука про освіту в згаданий період достатньо часто не була тим системоутворюючим ланцюгом відносно інших галузей знань, якщо брати до уваги велику кількість обґрунтованих педагогічних проектів. І. І. Ільєсов указує в багатьох випадках на недостатнє знання проектувальниками педагогічної теорії і практики, відхилення в бік ідеалізації, відсутність контексту глибинних проблем діяльності, які породжують не тільки утопії, але й повне ігнорування обмежень, що виникають у процесі реалізації проекту” [4, с. 43].

На сучасному етапі розвитку суспільства, який характеризується незвичайною рухливістю і мінливістю, проектувальна діяльність педагога домінує тому, що в ній поєднується технократичність і гуманітарність, дослідницька діяльність – з прогностичністю, інформаційність, освіта – з соціальним перетворенням. Основні розробки дослідження цієї проблеми здійснюються за допомогою засобів, що дозволяють без збільшення часу на навчально-виховний процес надавати можливість студентам оволодівати науковими та технічними знаннями на сучасному рівні. Педагогічне проектування зараз розглядається науковцями як „важливий етап діяльності учителя, який намагається технологізувати процес освіти зі свого предмета. Технологізувати освітній процес це, насамперед,

побудувати проект майбутнього процесу, який гарантує досягнення кінцевого результату. Спроекувати – це побудувати впорядковану систему технологізованих процедур освітнього процесу, обов’язкове виконання яких гарантує досягнення запланованого результату” [1, с. 30].

Підводячи підсумок короткому аналізу розвитку теорії проектування в педагогічній сфері, можна стверджувати, що хоча зміст і об’єкт проектування як процес діяльності змінювалися залежно від соціального замовлення суспільства, воно завжди розглядалося як важливий елемент цілісної педагогічної діяльності.

Література

1. Бондар С. П. Перспективні педагогічні технології в шкільній освіті : навч. посіб. / С. П. Бондар, Л. Л. Момот, Л. А. Липова, М. І. Головка – Рівне : РВВ „Теніс”, 2003. – 200 с. **2. Коршунов Н. Л.** Проекты и прожекти в педагогике / Н. Л. Коршунов // Педагогика. – 2003. – № 5 – С. 3 – 9. **3. Кузнецов А. И.** Разработка образовательного проекта как источник развития педагогического знания : автореф. дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Анатолий Иванович Кузнецов. – Ростов н/Д., 1993. – 24 с.

Генезис понятия „інноваційні технології”

О. П. Сухарєва

На складному етапі перебудови й становлення Української держави роль освітньої сфери зростає, оскільки ефективність трансформаційних процесів залежить, перш за все, від освіти. Найбільш помітні зміни

в нинішній період відбуваються у вищій освіті, яка вважається найважливішою та найважчою частиною всього освітнього процесу.

Проведення коректного педагогічного аналізу проблеми визначення поняття „інноваційні технології” дасть змогу звернути увагу на всі аспекти використання інноваційних технологій, дозволить сформулювати своєрідний методологічний інструментарій для пояснення, оцінки й інтерпретації педагогічних фактів.

Проблему визначення поняття „інноваційні технології” у своїх дослідженнях вивчала низка дослідників: В. Беспалько, Г. Селевко, Д. Соколов, О. Міщенко, В. Сластьонін, А. Пригожин, Й. Шумпетер та інші. Значну кількість становлять джерела, які містять окремі аспекти дослідження поняття „інноваційні технології”. До таких належать праці Ю. Бабанського, П. Гальперіна, П. Ерднієва, Л. Зоріної, М. Кларіна, Л. Ланда, І. Раченко, А. Ріпровина, Н. Тализіної та інших.

Спробуємо провести аналіз психолого-педагогічної літератури та систематизувати погляди провідних науковців щодо визначення поняття „інноваційні технології”.

У цей час до педагогічного лексикону міцно увійшло поняття „технологія” та її різновиди. Розгляд цього терміна, на нашу думку, слід розпочати з теоретичного підґрунтя понять „технологія” та „інновація”. Саме поняття „технологія” означає: *téchne* – мистецтво, майстерність, уміння, а *logos* – учення, поняття. Термін „технологія” було започатковано наприкінці XVIII - початку XIX століття Йоганном Бекманом. Науковець розглядав поняття „технологія” як „сукупність ремісничого мистецтва,

навичок, знарядь, виробничих операцій і т. ін.” [3, с. 247].

У короткому тлумачному словнику української мови поняття „технологія” трактується як „наука про переробку й обробку матеріалів, способи виготовлення продукції та сукупність прийомів, застосовуваних у різних видах діяльності” [4, с. 92].

Широкого поширення термін „технологія” набув у 40-х рр. і був пов’язаний із застосуванням нових засобів навчання. У 60-і рр. поняття „технологія” розглядалося під кутом зору програмного навчання і використання обчислювальної техніки в навчанні. З початку 80-х рр. усе більше вживається термін „педагогічні технології”.

В. Сластьонін педагогічну технологію розуміє як послідовну, взаємозв’язану систему дій педагога, направлених на вирішення педагогічних завдань, або як планомірне й послідовне втілення на практиці заздалегідь спроектованого педагогічного процесу [5].

За визначенням ЮНЕСКО, педагогічна технологія – це системний метод створення, застосування і визначення всього процесу викладання і засвоєння знань з урахуванням технічних і людських ресурсів і їх взаємодії, що своїм завданням уважає оптимізацію форм освіти [1].

Підальшим етапом у дослідженні поняття „інноваційні технології” є визначення змісту поняття „інновація”. Саме слово „інновація” походить від латинського „innovare” – відновлення, оновлення. Термін „інновація” уперше було досліджено австрійським економістом Й. Шумпетером. Під інновацією він розумів „непостійний процес упровадження нових комбінацій ...” [8, с. 59].

О. Фолом’єв трактує інновацію „як форму прояву науково-технічного прогресу, результат творчої інтелектуальної праці людини, пов’язаної із поновленням

усіх сфер діяльності людини” [6, с. 15]. Але це визначення враховує лише науково-технічний аспект створення та виробництва нової продукції, а, отже, є надто вузьким.

Інноваційна технологія вбирає в себе зміст попередніх визначень. Н. Хом’як відзначив, що вивчення сутності понять „інновація” та „технологія” дозволяє виділити ключові їх характеристики і визначити зміст поняття „інноваційні технології” як процесу створення нової або вдосконалення існуючої продукції (товару, роботи, послуги) на основі наукових перетворень та системного набору прийомів і засобів з метою забезпечення суспільного прогресу, підвищення рівня ефективності в різних сферах діяльності людства [7].

Таблиця 1.

Ключові характеристики поняття „технологія”	Ключові характеристики поняття „інновація”
— процес;	— наука;
— створення нового або вдосконалення існуючого;	— перетворення матеріалів або інформації;
— мета: забезпечення суспільного прогресу, підвищення рівня ефективності в різних сферах діяльності людства;	— мета: вплив або зміна діяльності;

Інноваційні технології – це процес створення нової або вдосконалення існуючої продукції (товару, роботи, послуги) на основі наукових перетворень та системного набору прийомів і засобів з метою забезпечення суспільного прогресу, підвищення рівня ефективності в різних сферах діяльності людства.

Рис. 1. Зміст поняття „інноваційні технології”

Отже, „інноваційні технології” – це цілеспрямований системний набір прийомів, засобів організації навчальної діяльності, що охоплює весь процес навчання від визначення мети до одержання результатів [2].

Література

- 1. Волкова І. В.** Поняття технології та їх класифікація: [електрон.ресурс] - режим доступу: <http://edu-post-diploma.kharkov.ua>
- 2. Інноваційні технології у педагогіці:** [електрон.ресурс] - режим доступу <http://www.ukrreferat.com/index.php>
- 3. Каширин В. П.** Философские вопросы технологи: Социологические, методологические и техноведческие аспекты / В. П. Каширин – Томск : Изд-во Томского ун-та, 1988. – 178 с.
- 4. Короткий** тлумачний словник української мови / уклад. Д. Гринчишин, Л. Гумецька, В. Карпова та ін. – К. : Рад. шк., 1978. – 192 с.
- 5. Сластенин В. А.** Педагогика : [пособие для студ. высш. учеб. заведений] / В. А. Сластенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов – 3-е изд., М. : Академия, 2004. – 576 с.
- 6. Фоломьев А. Н.** Национальная промышленность и научно-техническая политика России, их влияние на решение экологических проблем

/ А. Н. Фоломьев // Морозовский проект „Экологический менеджмент”. – М. : РАГС, 1995. – С. 14 – 19.

7. Хом'як Н. В. Концептуальні підходи дослідження інноваційних технологій: [електрон.ресурс] - режим доступу <http://Pedagogica.narod.ru> **8. Шумпетер Й.** Теория экономического развития / Й. Шумпетер – М. : Эгвейс, 1982. – 268 с.

Проблема формування культури спілкування студентської молоді

Є. А. Сушко

Питання ефективності обміну інформацією, спілкування, упродовж віків вважалися фундаментальними. Перші роботи проблематики людського спілкування знаходимо у творах видатних філософів і мислителів Стародавньої Греції та Стародавнього Риму. Саме вони заклали основи риторики й герменевтики, культури передачі інформації та її обміну, що дозволило сучасним ученим простежити еволюцію пошуку найефективніших засобів організації процесу спілкування.

Термін „культура спілкування почав з'являтися у наукових працях у 80-і роки ХХ ст., у яких здебільшого характеризуються окремі види культури спілкування, докладно описано культуру професійного (педагогічного) спілкування.

Культура поведінки, культура мовлення і культура спілкування в житті найчастіше постають у єдності. Культура спілкування є складовою частиною культури людини в цілому, вона моделює поведінку особистості – спонукає її у певній ситуації поводитися у відповідний

спосіб. Характер моральної та психологічної культури спілкування в суспільстві помітно впливає на стан економічного та політичного розвитку країни, духовність її громадян та їх національну свідомість. Культура спілкування формується багатьма поколіннями людей.

Проблему формування культури спілкування досліджували: Б. Ананьєв, М. Бахтін, О. Безверхий, О. Бодальов, Л. Виготський, В. Гозман, В. Грехнев, А. Дістервег, О. Добрович, В. Кан-Калик, А. Макаренко, В. Матвеев, А. Панов, Л. Петровська, В. Поздняков, Я. Радевич-Винницький, В. Сухомлинський, Т. Чмут, Т. Чубукова та ін.

Сьогодні зростають потреби до вміння спілкуватися, вести діалог. Ці знання та вміння є достатньо актуальними. Не випадково в останні роки вчені активно займаються цією проблемою, а саме зробили суттєвий внесок у вивчення спілкування.

Протягом життя кожен постійно контактує з іншими, спілкується з найрізноманітнішими людьми. У спілкуванні реалізується потреба однієї людини в іншій. Завдяки ньому люди організують різні види теоретичної та практичної діяльності, обмінюються інформацією, взаємно впливають один на одного. У спілкуванні вони розвиваються фізично й духовно, формуються як суспільні об'єкти. Потреба в спілкуванні є первинною потребою людини, бо, спілкуючись, ми не тільки обмінюємося інформацією з іншими людьми, а й звертаємося до них із проханням, подякою, запитанням чи вимогою, ставимо собі за мету вплинути на співрозмовника, домогтися потрібної відповіді, дотримуючись при цьому культури спілкування.

Розумові здібності, ерудиція, сила волі, працездатність тощо можуть не приносити бажаних результатів, якщо людина не вміє належно спілкуватися, і,

навпаки, досконале спілкування спроможне стати ключем до успіху в суспільстві. Тому мета нашої статті – розглянути особливості формування культури спілкування студентської молоді.

Уже в ранньому віці в дитини закладаються основи культури, зокрема й культури спілкування. Маючи певну базу, людина протягом свого життя прагне до підвищення своєї культури. До цього її підштовхує бажання постійно відкривати для себе щось нове в навколишньому світі. Якщо культура спілкування закладена в людині з дитинства й стає нормою її життя, то вона буде виявлятися і в екстремальних ситуаціях, тобто несвідомо. Мовленнєвий етикет формує поведінку людини - спонукає її поводитися в певний спосіб відповідно до конкретної ситуації, у якій дуже чітко можна побачити вплив мови на людину, її поведінку.

Очевидно, що культура спілкування студентської молоді низька. Рівень дотримання мовленнєвого етикету, культури спілкування часом впливає на поведінку співрозмовника більшою мірою, ніж предметний зміст мовлення. Мовленнєвий етикет має велике значення для життєдіяльності суспільства й для функціонування мови. Саме тут найбільш яскраво виявляється стан мовленнєвої культури, духовні цінності, етнічні риси суспільства, рівень стосунків між студентами.

Сучасні психологи І. Ют та Р. Гріфілд дослідили, що рівень розвитку культури спілкування студентської молоді є досить низьким, оскільки регулярний перегляд телепрограм привчає студентів до особливого стилю розмови, а саме: молодь не використовує чітких посилань на предмет обговорення, мало пояснює, розраховуючи на те, що співрозмовнику й так усе зрозуміло. Останні дослідження вчених-психологів у країнах ЄС засвідчують,

що кожна третя або четверта дитина страждає на затримку розвитку мовлення, особливо в шкільному віці. Це є притаманним і українським школярам, що теж ускладнює формування вмінь у недалекому майбутньому [2].

Формування особистості студента як суб'єкта відносин є необхідністю і передбачає засвоєння культури спілкування, оскільки юнацький вік є сенситивним для розвитку й утвердження цього особистісного новоутворення. Отже, саме в процесі спілкування студенти, отримуючи досвід взаємодії з іншими людьми, усвідомлюють себе через порівняння з ними, розвиваються інтелектуально й таким чином у результаті взаємного збагачення інформацією зміцнюють власні наукові, світоглядні, етико-естетичні погляди й переконання в прогресивному зростанні.

Визначальним у вихованні культури спілкування студентської молоді є зміцнення, насамперед, моральних основ: поваги до людей, доброзичливості, толерантності, чуйності, скромності, почуття власної гідності. Саме формування у студентів ввічливості й тактовності як стійких рис особистості, ознайомлення їх із соціальними нормами поведінки, вироблення звички дотримання цих норм постає одним із конкретних завдань формування культури спілкування.

У подальшому участь студентської молоді у спілкуванні визначається її статусом у колективі, бажанням колективного загалу вступати з окремим його індивідом у взаємини, умовами, які створюються старшокурсниками стосовно молодших тощо; а також внутрішніми факторами, до яких належить стан кожного, окремі якості конкретного студента, коло вмінь і навичок, необхідних для вдалої взаємодії та комунікації. Серед внутрішніх факторів велика роль належить і тому,

наскільки є розвиненими чи нерозвиненими комунікативні якості особистості студента: комунікабельність, здатність розуміти іншого, швидко орієнтуватися в ситуації взаємодії з іншими.

Зазначимо, що комунікабельна особистість досить легко, активно долучається до спілкування. У зв'язку з цим перед нею відкриваються значно більші потенційні можливості. У таких студентів рідше виникають конфлікти з однокурсниками, що дає їм можливість установлювати тісніші дружні й товариські стосунки з однолітками, оточуючими.

Культура спілкування студентської молоді – це частка загальної моральної культури особистості студента. Відсутність культури спілкування - свідчення її бездуховності. Ще мудрий Езоп довів, що наше слово – це й найкраще, що є в розпорядженні людини й найгірше, чим вона володіє [4]. Сьогодні проблема культури спілкування саме студентської молоді набуває, як ніколи, великого значення. Відбувається становлення України як самостійної держави, інтенсивно розвиваються міжнародні та міжособистісні зв'язки з різними країнами світу. З огляду на це визначальною стає для студентів, як майбутніх фахівців проблема вміння спілкуватись як на офіційному, діловому, так і на власне побутовому рівні.

Безперечно, студенти як майбутні фахівці високого рівня професійної культури спілкування – це не тільки професіонали у своїй галузі, а й психологи та діагности. Вони повинні мати уявлення про всі психологічні типи людей, володіти різними методиками діагностування щодо характерів, темпераменту, уміти тактовно і ефективно спілкуватися. Це допоможе якісно, грамотно та успішно будувати професійну діяльність, досягати поставленої мети.

Термін „культура” до українського словника потрапив із латинської мови, де він означав „оброблення”, „догляд”, а в значенні переносному – „виховання”, „освіта”, „розвиток”, „пошанування” [1]. Сучасна психологія розглядає культуру як один із компонентів структури особистості, що об’єднує знання, звички, навички й уміння та характеризує індивідуальну культуру особистості.

Спілкування – один із виявів соціальної взаємодії людей. Сучасна наука визначає спілкування як обмін інформацією, як сприймання людини людиною. Отже, спілкування охоплює різні сторони процесу контактування між людьми.

Такі автори, як Г. Чайка та Т. Чмут дають таке визначення культури спілкування – це сума набутих людиною знань, умінь та навичок спілкуватися, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку.

Культура спілкування студентської молоді – це цілісна система, яка складається із взаємопов’язаних моральних та психологічних компонентів, сформованих в особистості студента, кожен з яких вносить своє в характеристику цілого.

Безумовно, самі знання не забезпечать досконалу культуру спілкування студентської молоді, якщо вони не будуть застосовуватися. Для того, щоб спілкування було успішним, треба мати необхідні вміння. Вони набуваються з досвідом, за допомогою певних вправ. Для того, щоб контакт був насправді глибоким, необхідно, щоб студенти, крім знань про спілкування, певних навичок та умінь, мали ще й відповідну комунікативну установку на спілкування. Причому не просто установку на встановлення контакту, а на людину як загальнолюдську цінність. Тоді цей контакт

стане олюдненим і спілкування буде вестися на високому рівні.

Усе найкраще, що дає світові наука й практика, має бути надбанням студента, якщо він критично оцінює рівень своєї культури й прагне до її вдосконалення.

Таким чином, роль культури спілкування у формуванні культури студентської молоді в цілому є надзвичайно важливою. Проблема формування культури спілкування потребує подальшого дослідження. Як зазначав Антуан де Сент-Екзюпері, найбільшою розкішшю, що гідна людини, є радість людського спілкування. Щоб мати успіх у мистецтві спілкування, треба його опанувати й застосовувати у щоденній практиці [3]. Ефективне та стійке функціонування системи освіти перш за все залежить від рівня професійної підготовки та розвитку студентської молоді, від її моральних та етичних орієнтацій у сфері спілкування. Сфера діяльності студента як майбутнього фахівця – це зона довіри між людьми, саме тому він повинен бути не тільки хорошим спеціалістом, професіоналом, він має володіти високим рівнем культури спілкування. Надзвичайно важливого значення набуває культура міжособистісного спілкування в практичній діяльності студентів. Загалом студент із достатньо розвиненою культурою спілкування набуває здатності творчо ставитися до різноманітних ситуацій ділового та емоційного спілкування, з якими він зустрічається в навчально-пізнавальній діяльності.

Література

1. Кононенко Б. И. Большой толковый словарь по культурологии. /Б. И. Кононенко – М : ООО „ Изд-во Вече

2000”, ООО „Изд-во АСТ”, 2003. – 512 с.
2. Марчуська І. М. Формування культури спілкування суб’єктів навчально-виховного процесу/ І. М. Марчуська // Педагогіка і психологія. – 1997. – 328 с. **3. Соколова В. В.** Культура речи и культура общения /В. В. Соколова – М. : Просвещение, 1995. – 315 с. **4. Философский энциклопедический словарь** / гл. ред.: Иличев Л. Ф., Федосеев П. Н., Ковалев С. М., Панов В. Г. – М. : Сов. Энциклопедия, 1983. – 840 с.

Життєвий проект як орієнтир у просторі майбутнього

Л. В. Тирінова, Л. Д. Жучок

У контексті реформування освіти в Україні, як і в інших країнах світу, розробляються педагогічні моделі, у яких відображаються ідеї життєтворчості. Саме ідея життєтворчості допомагатиме учням оволодіти чотирма стрижневими принципами освіти ХХІ століття – **навчитися пізнавати життя, життєвої компетентності, навчитися жити разом, навчитися жити.**

„Школа життєтворчості” сформувалася близько сторіччя тому. Основна ідея: допомогти учню здійснити у своєму індивідуальному житті власний проект, життєву програму, складену за таким алгоритмом, який веде до гідної життєвої позиції, реалізації сформованого творчого, етичного й культурного потенціалу. Таким чином, маємо стратегію творчої адаптації, котра є досить-таки перспективною для особистості, яка формується. А проте така особистість здатна сформувати власну „життєтворчу модель”, лише сприйнявши „модель вчителя”, оскільки

через власну незрілість ще не може формувати життєву позицію самостійно. А це, у свою чергу, висуває до педагога дуже високі вимоги: по суті, він повинен бути універсалом, наділеним великим інтелектуальним, етичним і культурним потенціалом. Більше того, швидка динаміка сучасних соціальних процесів вимагає постійного оновлення „життєвих моделей”.

Найціннішим надбанням педагогіки життєтворчості є те, що її цілі, зміст близькі не тільки педагогам-реформаторам, а й дітям, які стають співтворцями нових моделей школи ХХІ ст., глибше осмислюють своє життя, навчаються для того, щоб оволодіти мистецтвом життєтворчості, мистецтвом бути. „Учитися бути” означає пізнати самих себе, усвідомити свої сили й можливості, означає вчитися жити, пізнавати, мислити вільно й критично, учитися любити світ і робити його гуманнішим, учитися творчості.

Найважливішою складовою моделі є реалізація „програми життєтворчості” особистості вихованця.

Програми складаються відповідно до сфер самовизначення вихованців за такою структурою:

- „Я-людина” (я-особистість, розвиток пізнавальних здібностей, моє духовне становлення, мої творчі здібності, зміцнення здоров’я).
- „Я і суспільство” (я-громадянин України, я серед людей, я і сучасна цивілізація, мій добробут, професійне самовизначення).
- „Мій рідний край” (історія рідної землі, природа рідного краю, життєдайні джерела української культури).

Основна мета закладу – створення умов для розвитку освіченої, морально і фізично здорової, естетично

розвиненої, трудолюбивої, життєтворчої особистості громадянина України.

Місія Школи Життєтворчості – розвиток та формування в учнів високої культури поведінки, розвитку творчих здібностей і талантів дітей.

Сутнісна місія школи життєтворчості – становлення та розвиток індивідуально-особистісної життєтворчості та життєвої компетентності учня.

Критерії школи життєтворчості – це здатність і готовність загальноосвітнього навчального закладу керувати процесом набуття учнем життєвого досвіду, необхідного для розвитку життєвої компетентності, здійснення життєтворчості, досягнення життєвого успіху.

Кредо вихованців Школи Життєтворчості:
„Вести до успіху кожного!”

Основні завдання - навчитися будувати стосунки іншими людьми, природою, суспільством і разом з тим творити себе самого.

Особливості змісту навчально-виховного процесу визначаються реалізацією принципів Концепції життєтворчості на уроках та різноманітних формах позаурочної та позакласної діяльності: вивченням курсу „Культура життєвого самовизначення” (1 - 11 кл.), факультативного курсу „Особистість та її взаємовідносини в суспільстві” (10 - 11 кл.) , тренінгу. „Розвиток комунікативних навичок особистості”, факультативу „Основи життєтворчості особистості” (5 - 8 кл., -10 кл.), факультативу „Крок за кроком до життєвої компетентності й успіху” (10 - 11 кл.), спецкурсу „Самоорганізація особистості” (10 - 11 кл.), гуртка „Стань творцем свого життя” (5 - 9 кл.) „Я, як Я, Я та інші, Я та суспільство” (10 - 12 кл.), курсу „Етика і психологія ділових відносин” (10 - 11 кл.)

Управління навчально-виховним закладом здійснюється на основі інноваційних технологій: педагогічного менеджменту, адаптивного управління, використання комп'ютерних технологій.

Основні вимоги до педагогічних працівників навчально-виховного комплексу: гуманістичне ставлення до дитини як до найвищої цінності, уміння співпрацювати з дітьми на засадах педагогіки життєтворчості, уміння співпереживати дитині, співчувати їй, виявляти доброзичливість, схильність до наукової, методичної, пошуково-дослідницької роботи, володіння навичками та прийомами роботи з обдарованими та здібними дітьми, готовність до використання нових освітніх технологій, педагогічний такт, професійна етика, самокритичність, виконавча дисципліна, почуття гумору.

Навчально-виховний комплекс працює за індивідуальним штатним розкладом:

- реалізується системна освітня технологія – технологія життєтворчості;
- •розробляється модель „Школи життєтворчості”;
- •створена і функціонує науково-методична рада;
- •створений музей „Духовності”;
- •здійснюється допрофільне і профільне навчання;
- •розроблено атрибутику закладу;
- •упроваджується цикл традиційних свят;
- •працює експериментальний майданчик;
- •розроблено нову модель учнівського самоврядування;
- • використовуються сучасні управлінські технології.

Працюють гуртки: школа „Лідерів”, „Паперові

віртуози”, „Юний правознавець”, „Краєзнавець”. Літературно-драматичний: „Ерудит”, „Ізостудія”. Працюють клуби: „Еколог”, „Дивосвіт”, „Юні друзі рятівників”, „Інспектори руху”, хореографічна студія „Непосіди”, вокальна студія „Веселі нотки”, хор, майстерня технічної творчості.

Мета програми: створення необхідної науково-методичної бази, організаційних, інформаційних умов для розвитку виховної системи, для створення єдиного виховного простору, центром і головною цінністю якого є особистість дитини, її розвиток, самореалізація і самовизначення в суспільстві, формування людини-громадянина, патріота.

Критерії оцінювання результативності реалізації Програми.

Стратегія освіти майбутнього визначається чотирма головними вимогами до неї: навчити жити, навчити вчитися, навчити працювати, навчити жити разом. Виходячи з них, можна вказати на домінуючі стратегії освіти майбутнього:

1. Освіта стає рушійною силою суспільного розвитку.
2. Освіта допомагає гуманізувати науку, наблизити її до реальних потреб і проблем людини й суспільства.
3. Освіта забезпечує тіснішу інтеграцію науки та виробництва.
4. Освіта стає головним чинником розвитку людського потенціалу.
5. Освіта набуває компетентнісного, життєтворчого характеру.

Педагоги дійшли висновку, що саме в нашій школі з нашими учнями, нашими батьками й нашими колегами ідея школи вдосконалення взаємин, школи розвитку

стосунків, школи технології оптимальних особистісних ставлень, школи життєтворчості – це ідея розвитку нашої школи.

Література

1. Єрмаков І. Г. Виховання життєтворчості: моделі виховних систем /І.Г.Єрмаков – Х. : Вид. група „Основа”, 2006. – 224 с. **2. Олейнічук І.** Технологія життєтворчості – інноваційна основа шкільного життя /І. Олейнічук // Школа. – 2008. - № 7. – С. 5. **3. Василенко Т.** Модель сучасного випускника школи/ Т. Василенко // Школа. – 2008. - № 7. – С. 65. **4. Програма „Основи життєтворчості”** для учнів 8 - 11-х класів // Директор школи. – 2007. - №27 - 28. – С. 48. **5. Грінь Л.** Школа №35 – експериментальний навчальний заклад/ Л. Грінь // Директор школи. – 2007. - № 31 - 32. – С. 40. **5. Педрада** „Організація життєтворчості учнів як основа виховного процесу” // Директор школи. – 2007. - № 31 - 32. – С. 48.

Відомості про авторів

1. **Андрейкулич Оксана Вікторівна** – слухач магістратури спеціальності „Педагогіка вищої школи” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
2. **Байдакова Ірина Валеріївна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
3. **Белова Ірина Миколаївна** – слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
4. **Брант Юлія Вікторівна** – слухач магістратури спеціальності „Педагогіка вищої школи” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
5. **Вакуленко Валентина Миколаївна** – доктор педагогічних наук, професор кафедри педагогіки Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
6. **Віннік Ольга Володимирівна** – слухач магістратури спеціальності „Педагогіка вищої школи” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
7. **Горішняк Галина Федорівна** – слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
8. **Домашов Олексій Іванович** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
9. **Заріпова Ольга Леонідівна** – слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом”

Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

10. **Зварич Марина Михайлівна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.
11. **Зубарєв Дмитро Васильович** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
12. **Жучок Любов Дмитрівна** – заступник директора з навчально-виховної роботи, учитель-методист загальноосвітньої школи I – III ступенів № 18 м. Артемівська Донецької області.
13. **Івко Наталія Василівна** – заступник директора Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
14. **Ігнатова Олена Віталіївна** – кандидат економічних наук, доцент кафедри управління проектами та прикладної статистики Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.
15. **Ільїна Наталія Андріївна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
16. **Іщенко Валентина Володимирівна** – кандидат історичних наук, доцент, заступник директора Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
17. **Капленко Ольга Петрівна** – директор, вчитель-методист загальноосвітньої школи I – III ступенів № 12 м. Артемівська Донецької області.

18. **Колосова Катерина Андріївна** – слухач магістратури спеціальності „Педагогіка вищої школи” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
19. **Корольова Олена Романівна** – слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
20. **Кравченко Олена Іванівна** – аспірант кафедри педагогіки Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
21. **Крещенко Олена Анатоліївна** – слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
22. **Лук'янов Олексій Петрович** – кандидат історичних наук, доцент, в.о.завідувача кафедри державної служби та управління.
23. **Мізерна Тетяна Петрівна** – аспірант кафедри педагогіки Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
24. **Мошкова Олена Миколаївна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
25. **Наточий Людмила Олександрівна** – аспірант кафедри педагогіки Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
26. **Недайнова Тамара Борисівна** – кандидат педагогічних наук, доцент, старший науковий співробітник Центру інноваційних технологій
27. **Низькодубова Ганна Анатоліївна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

28. **Онiнко Ніна Дмитрівна** – старший вчитель загальноосвітньої школи I – III ступенів № 12 м.Артемівська Донецької області.
29. **Перетяка Олег Павлович** – кандидат наук з державного управління, доцент кафедри державної служби та управління.
30. **Присяжна Наталія Олександрівна** – слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
31. **Рач Валентин Анатолійович** – доктор технічних наук, професор, завідувач кафедри управління проектами та прикладної статистики Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.
32. **Рибальченко Денис Олександрович** – директор Золотівської загальноосвітньої школи № 7 Первомайської міської ради.
33. **Саєнко Ольга Олександрівна** – кандидат економічних наук, старший викладач кафедри державної служби та управління.
34. **Сергєєва Ольга Володимирівна** – слухач магістратури спеціальності „Педагогіка вищої школи” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка
35. **Сич Тетяна Володимирівна** – аспірант кафедри педагогіки Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
36. **Сичов Геннадій Савелійович** – асистент кафедри економічної теорії Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
37. **Скріпнікова Людмила Вікторівна** – аспірант кафедри педагогіки Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

38. **Солоп Олена Григорівна** – старший викладач управління проектами та прикладної статистики Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.
39. **Сороканіч Валерія Василівна** – слухач магістратури спеціальності „Педагогіка вищої школи” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
40. **Строкань Олена Миколаївна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.
41. **Сухарєва Олена Павлівна** – слухач магістратури спеціальності „Педагогіка вищої школи” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
42. **Сухова Юлія Юрійвна** – слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
43. **Сушко Єлизавета Анатоліївна** – слухач магістратури спеціальності „Педагогіка вищої школи” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
44. **Тирінова Людмила Василівна** – директор, учитель-методист загальноосвітньої школи I – III ступенів № 18 м. Артемівська Донецької області.
45. **Харьківська Ірина Ігорівна** – асистент кафедри менеджменту Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
46. **Шапвалова Ірина Миколаївна** - асистент кафедри менеджменту Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
47. **Хриков Євген Миколайович** – доктор педагогічних наук, професор, директор Інституту післядипломної освіти та дистанційного навчання Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

48. **Чибішева Олена Володимирівна** – аспірант кафедри педагогіки Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
49. **Чубейко Тетяна В'ячеславівна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
50. **Шеденко Лариса Василівна** – слухач магістратури спеціальності „Управління навчальним закладом” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
51. **Шмигленко Тетяна Вікторівна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
52. **Щериця Світлана Миколаївна** – слухач магістратури спеціальності „Державна служба” Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.

Наукове видання

**СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
НАДАННЯ ПОСЛУГ У НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ
ТА В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ : ДОСЯГНЕННЯ ТА
ПЕРСПЕКТИВИ**

*Матеріали науково-практичної конференції
(14 квітня 2010 року, м. Луганськ)*

Комп'ютерний макет – Кравченко О. І.
Коректор – Кравченко О. І.

Здано до склад. 28.04.2010 р. Підп. до друку 28.05.2010 р.
Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.
Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 17,32. Наклад 100 прим. Зам. № 78

Видавець і виготовлювач
Видавництво Державного закладу
„Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”
вул. Оборонна, 2, м. Луганськ, 91011. т/ф: (0642) 58-03-20
e-mail: alma-mater@list.ru
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3459 від 09.04.2009 р.