

Психологія

НАУКОВІ ПРАЦІ МАУП



МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



НАУКОВІ ПРАЦІ МАУП

Засновано у 2001 р.

Випуск 3(30)

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2011

УДК 330-339; 321.7; 159.9
ББК 65.9(4УКР)29-2я43
М58

Редакційна колегія

Подоляка А. М., д-р юрид. наук, проф. — головний редактор
Головатий М. Ф., д-р політ. наук, проф. — заступник головного редактора
Ігнатченко А. А., канд. техн. наук — відповідальний редактор

Політичні науки

Антонюк О. В., д-р політ. наук, проф., Бабкіна О. В., д-р політ. наук, проф., Бідзюра І. П., д-р політ. наук, Варзар І. М., д-р політ. наук, проф., Головатий М. Ф., д-р політ. наук, проф., Гончаренко О. М., д-р іст. наук, Піляєв І. С., д-р політ. наук, Хижняк І. А., д-р іст. наук, проф., Шуба О. В., д-р політ. наук, проф.

Економічні науки

Захожай В. Б., д-р екон. наук, проф., Дахно І. І., д-р екон. наук, проф., Дмитренко Г. А., д-р екон. наук, проф., Куроченко О. В., д-р екон. наук, проф., Піла В. І., д-р екон. наук, проф., Радзівський О. І., д-р екон. наук, Федоренко В. Г., д-р екон. наук, проф., Шостак Л. Б., д-р екон. наук, проф., Швець В. Я., д-р екон. наук, проф., Баєва О. В., д-р біол. наук, проф.

Психологічні науки

Балл Г. А., д-р психол. наук, проф., Лігоцький А. О., д-р пед. наук, проф., Ложкін Г. В., д-р психол. наук, проф., Приходько Ю. О., д-р психол. наук, проф., Синьов В. М., д-р пед. наук, проф., Чернуха Н. М., д-р пед. наук, проф., Чуприков А. П., д-р мед. наук, проф.

Юридичні науки

Александров Ю. В., канд. юрид. наук, проф., Ануфрієв М. І., канд. юрид. наук, проф., Бородін І. Л., д-р юрид. наук, проф., Бандурка О. О., д-р юрид. наук, проф., Корнієнко М. І., канд. юрид. наук, проф., Марчук В. М., д-р юрид. наук, проф., Подоляка А. М., д-р юрид. наук, Юлдашев О. Х., д-р юрид. наук

Рекомендовано до друку Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом (протокол № 6 від 29 червня 2011 р.)

Міжрегіональна Академія управління персоналом.

М58 Наукові праці МАУП / редкол.: А. М. Подоляка (голов. ред.) [та ін.]. — К. : МАУП, 2001 — Вип. 3 (30). — К. : ДП “Вид. дім “Персонал”, 2011. — 222 с.: іл. — Бібліогр. в кінці ст.

У збірнику наукових праць публікуються статті науковців, які займаються проблемами розвитку економіки, політології, психології і права.

Для науковців, викладачів, студентів, а також усіх, кого цікавить розвиток науки в Україні.

Збірник “Наукові праці МАУП” зареєстровано Державним комітетом інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України (свідоцтво від 11.04.02 за № 6048, серія КВ) як наукове видання, в якому висвітлюються результати наукових досліджень в галузях економіки, політології, соціології, психології, права, матеріалів наукових конференцій.

Вищою атестаційною комісією України “Наукові праці МАУП” визнано як фахове видання з політичних наук (за постановою Президії ВАК України № 1-05/4 від 26 травня 2010 р.) та юридичних наук (за постановою Президії ВАК України № 1-05/5 від 31 травня 2011 р.).

ББК 65.9(4УКР)29-2я43+67.9(4УКР)я43

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2011
© ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2011

ЗМІСТ

ПОЛІТИЧНІ НАУКИ	5	Ігнатуша І. М. <i>Деякі теоретичні аспекти політичного прогнозування розвитку цивілізацій у XXI ст.</i>	68
Головатий М. Ф. <i>Діалог між владою і громадянським суспільством — найважливіша засада формування української державності</i>	5	Коваленко Л. М. <i>Проблеми правового забезпечення інформаційної політики України в аспекті європейської інтеграції</i>	75
Піляєв І. С. <i>Україна: від литовської до лімітрофної Русі?</i>	9	Тумовс Р. А. <i>Ідеологічні детермінанти політичного позиціонування України в умовах глобалізації</i>	81
Бондар Ю. В. <i>Свобода слова: мовний фактор у контексті націотворення</i>	16	Мойсеєнко І. П., Магас Н. В., Поповіченко Ю. А. <i>Методичні основи оцінювання економічної безпеки суб'єктів господарювання</i>	87
Гапоненко В. А. <i>Виконавчі органи влади як інститут демократії</i>	22	ЕКОНОМІЧНІ НАУКИ	92
Дікарев О. І. <i>Інституалізаційна парадигма енергетичної дипломатії</i>	27	Радзімовська С. Ф. <i>Венчурне інвестування інноваційного розвитку</i>	92
Дікарев О. І., Хоанг Дінь Чай <i>Атомна дипломатія в Азії: витоки, сучасні загрози</i>	35	Бульда С. О. <i>Фактори впливу на формування і використання ресурсного потенціалу регіону</i>	97
Медвідь Ф. М., Дієго Доносо В. Х., Рзаєв Ільхам Сагіб Огли <i>Національна безпека і національні інтереси України у світі, що змінюється*</i>	42	Гладько Ю. О. <i>Правові засади обігу зобов'язальних вимог кредитора</i>	103
Фомін О. О., Гапоненко В. А. <i>Роль політичних партій України у рекрутуванні політичної еліти</i>	46	Гришин П. М. <i>Фінансовий контроль у системі контрольної діяльності: державно-управлінський аспект</i>	109
В. А. Чмига <i>До питання щодо інноваційних засад трансформації сучасного державного управління в сучасних умовах</i>	50	Ейсмонт В. С. <i>Специфіка трансформації форм економічної власності в Україні</i>	114
К. Е. Шумовська, Н. Г. Чайка <i>Запровадження Магдебурзького права на Поділлі</i>	54	Кобзєва О. В., Матюхін В. О. <i>Модель антикризового управління недержавним вищим навчальним закладом</i>	122
Юсеф Н. Н. <i>Економічні відносини між Україною та Ісламською Республікою Іран, перспективи їх розвитку</i>	58	Мамченко М. М. <i>Теоретичні підходи до визначення сутності капіталу в економічній думці середини XVIII — початку XIX ст.</i>	129
Гулько О. Я. <i>Роль і вплив світових та національних трансформаційних процесів на формування державної служби</i>	63	Мельников А. Е. <i>Тенденції розвитку інноваційних технологій банківського обслуговування</i>	134

Ніколаєнко С. М. <i>Ризик-менеджмент у медичному страхуванні</i>	141	Кальянов А. В. <i>Чинники розвитку культури у сучасному соціокультурному просторі</i>	184
Орленко С. С. <i>Впровадження та адаптація системи управління прибутком на основі бюджетування для підвищення конкурентоспроможності українських підприємств</i>	145	Кирилова О. М. <i>Вивчення Пересопницького Євангелія як складової навчально-виховної роботи у вищій школі</i>	190
Ручка Н. В. <i>Можливості застосування досягнень комплексної продуктової політики ЄС у сфері зменшення негативного впливу легкових автомобілів в Україні</i>	150	Кравець І. М., Овчарук М. М. <i>Трудовий потенціал та роль освіти у його формуванні</i>	195
Чесноков Р. Е. <i>Системна устійливість туризму и анализ внешних и внутренних факторов развития рекреационных предприятий Южного берега Крыма</i>	156	Соляниченко М. О., Арапова І. П., Арапов С. М. <i>Сучасні підходи до використання інформаційних технологій у методиці викладання математичних дисциплін ВНЗ</i>	198
Ніколаєва Я. І. <i>Інвестиційний клімат та інвестиційна привабливість України</i>	160	Бочкова Е. Б. <i>Система “клієнт-консультант” підприємств індустрії туризму</i>	201
ПСИХОЛОГІЧНІ НАУКИ	167	Гончаренко Є. Ю. <i>Розвиток контрольнo-коригуючих навичок у студентів-лінгвістів у процесі вивчення німецької мови як другої іноземної</i>	205
Гриньова В. М. <i>Концептуальні засади менеджменту в галузі вищої економічної освіти</i>	167	Денисенко Л. П. <i>Деякі психологічні аспекти діяльності менеджерів у ліцеї</i>	210
Гузь О. І. <i>Врахування психологічних особливостей учнів 9–10-ти років під час навчання іноземних мов</i>	170	Зелінська Ю. Н. <i>Роль качественного обслуговування в работе туристического предприятия</i>	213
Гуменникова Т. Р. <i>Активні форми збагачення особистісно орієнтованої педагогічної технології підготовки менеджера освітньої діяльності</i>	174	Соколова О. О. <i>Мотивація персоналу в контексті системи управління якістю</i>	217
Зайцева О. Ю., Зайцева І. С. <i>Соціальні аспекти адаптації системи управління персоналом підприємства</i>	181	ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ	220

УДК 374

В. М. ГРИНЬОВА

Харківський національний економічний університет

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГАЛУЗІ ВИЩОЇ ЕКОНОМІЧНОЇ ОСВІТИ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 167–169

На основі концептуальних положень розвитку економічної освіти досліджено менеджмент навчального процесу ВНЗ в умовах підвищення ролі освіти і науки в розбудові суспільства на базі економіки знань. Поглибленому викладенню сприяють життєві та професійні компетенції менеджерів.

У сучасних умовах стратегічна мета України полягає в розбудові нашого суспільства, переході до інноваційного розвитку економіки, здатної підвищувати життєвий рівень народу на засадах економіки знань. Це зумовлює необхідність цілеспрямованого розвитку вищої освіти, що спроможна створювати засади для накопичення знань з метою їх використання як ресурс розвитку соціально орієнтованої економіки.

Згідно з концепцією розвитку Харківського національного економічного університету [3], яка побудована з урахуванням концепції розвитку економічної освіти України [4], головною метою підготовки випускників університету є формування творчої особистості, професіонала, здатного здійснювати науково-практичну роботу в суспільно-економічній діяльності. При цьому випереджальним слід вважати розвиток науки, проведення наукових досліджень викладачами, аспірантами, студентами.

Зміст вищої освіти базується на вимогах, які обумовлені цілями та потребами суспільства до системи знань, умінь, навичок, професійних якостей до майбутнього фахівця з урахуван-

ням перспектив розвитку науки, техніки, сучасних технологій та культури. Він являє собою науково обґрунтований навчальний матеріал, засвоєння якого забезпечує здобуття вищої освіти згідно з певним освітньо-кваліфікаційним рівнем (бакалавр, магістр). [2]. Важливого значення набуває формування професійних компетенцій, фрагмент яких до фахівців з напряму підготовки “Менеджмент” у галузі знань “Менеджмент і адміністрування” наведено в таблиці. Причому перелік та формулювання таких компетенцій необхідно узгоджувати з Дублінським дискриптором, Європейською кваліфікаційною рамкою та Українською національною кваліфікаційною рамкою.

У зв'язку зі зростанням ролі освіти постає завдання формування концептуальних положень розвитку економічної освіти, до яких слід віднести: формулювання стратегічної мети підготовки фахівців відповідного рівня, обґрунтування принципів (безперервність, системність, систематичність освіти, єдність фундаментальності та фаховості освіти, гнучкість тощо) [3].

Професійні компетенції фахівців з менеджменту

Компетенції	Зміст компетенції
1. Життєві компетенції	1.1. Здатність знаходити та аналізувати інформацію, необхідну для прийняття управлінських рішень 1.2. Здатність до прийняття стратегічних рішень в умовах навколишньої ситуації 1.3. Здатність до підвищення кваліфікаційного рівня шляхом самоосвіти 1.4. Здатність до своєчасного та самостійного виконання конкретних завдань 1.5. Здатність безконфліктного вирішення дискусійних питань
2. Професійні компетенції <i>Компетенції з аналізу та планування</i>	2.1. Вміння аналізувати існуючі тенденції макро- та мікроекономічних показників, оцінювати їх вплив на діяльність підприємства 2.2. Вміння формулювати стратегію та тактику діяльності підприємства, програми соціально-економічного розвитку регіону з урахуванням впливу зовнішніх та внутрішніх факторів 2.3. Вміння прогнозувати зміни основних макро- та мікроекономічних показників з метою своєчасного коригування діяльності підприємства 2.4. Вміти складати та аналізувати операційні, поточні, перспективні плани роботи підрозділу підприємства
<i>Організаційні компетенції</i>	2.5. Вміння організувати ефективний відбір кандидатів на вакантні робочі місця 2.6. Вміння організувати професійну адаптацію новоприйнятих працівників 2.7. Вміння організувати навчання та підвищення кваліфікації працівників на підставі проведення об'єктивної оцінки їхніх професійних якостей, вмінь та навичок 2.8. Вміння розробляти раціональні пропозиції щодо оптимізації існуючої організаційної структури підприємства 2.9. Вміти організувати роботу підрозділу підприємства у часі та просторі з використанням операційних стратегій розвитку 2.10. Вміти організувати діяльність основних, обслуговуючих, допоміжних господарств підприємства
<i>Управлінські компетенції</i>	2.11. Вміння приймати управлінські рішення в умовах обмеженості ресурсів та організувати їх ефективну реалізацію 2.12. Вміння ефективно розподіляти обов'язки та функції між працівниками відповідно до їхнього професійного рівня 2.13. Вміння знаходити резерви підвищення продуктивності праці робітників
<i>Виконавчі компетенції</i>	2.14. Вміння виконувати професійні обов'язки відповідно до чинного законодавства та з урахуванням змін, що відбуваються 2.15. Вміння своєчасно виявляти відхилення показників діяльності від запланованих, аналізувати причини та вносити відповідні корективи
<i>Інформаційні компетенції</i>	2.16. Володіння комп'ютерною технікою та основними комп'ютерними програмами, необхідними для ефективного виконання управлінських функцій

Серед економічних спеціальностей значна увага відводиться підготовці фахівців у галузі знань “Менеджмент і адміністрування” з наряду підготовки “Менеджмент”. Такі фахівці мають забезпечувати ефективну фінансово-господарську діяльність, раціональне використання всіх видів ресурсів (матеріальних, трудових, фінансових) на промислових підприємствах з урахуванням діяльного та компетентнісного підходів.

Аналіз компетенцій бакалавра та магістра з менеджменту дає можливість визначити систему знань, необхідних для їхнього формування, і подавати її у вигляді переліку навчальних дисциплін як нормативної, так і варіативної частин.

Підготовка фахівців з менеджменту здійснюється за структурно-логічною схемою, що базується на Галузевому стандарті вищої освіти України, а саме освітньо-професійній програмі підго-

товки бакалавра та магістра, і включає вивчення навчальних дисциплін: державне та регіональне управління, менеджмент (теорія організації, самоменеджмент, управління персоналом тощо), фінанси, гроші та кредит, економіка підприємства, маркетинг, логістика, зовнішньоекономічна діяльність, стратегічний менеджмент, інноваційний менеджмент, інвестиційний менеджмент тощо.

Зміст освітньо-професійної програми поділяється на три цикли: гуманітарна підготовка, природничо-наукова і загальноекономічна підготовка, професійна і практична підготовка.

Організація навчального процесу має передбачати виконання програм навчальних дисциплін у повному обсязі, причому обов'язковим є наявність сучасного матеріально-технічного оснащення лабораторій та кабінетів, які придатні для проведення тренінгів.



Література

1. Збірник нормативно-правових актів діяльності університету: Практич. посіб. — Вип. 1. / Уклад. М. В. Афанасьєв; Кер. проекту В. С. Пономаренко. — Х.: Вид.-во ХНЕУ, 2005. — 468 с.
2. Концептуальні засади розвитку Харківського національного економічного університету / Уклад.: О. М. Тридід, В. М. Гриньова, Ю. М. Великий, М. В. Афанасьєв та ін.; Наук. кер. В. С. Пономаренко. — Харків: Вид.-во ХНЕУ, 2007. — 20 с.
3. Концепція розвитку економічної освіти України // Освіта України. — №6. — К.: 2004.

Освітньо-кваліфікаційна характеристика фахівця повинна відображати цілі освітньої та професійної підготовки, узагальнюючи зміст освіти та визначати його місце у структурі підприємств (організацій), вимоги до його компетентності, важливих особистісних та професійних якостей.

Образовательно-квалификационная характеристика специалиста должна отражать цели образовательной и профессиональной подготовки, обобщая содержание образования и определяя его место в структуре предприятия (организации), требования к его компетентности, важнейших личностных и профессиональных качеств.

Educational and qualification characteristics of specialists have to effect the purposes of education and qualification preparation, the content of education and placing it in the enterprise structure, demands to competentions, personal and professional qualities.

Надійшла 21 квітня 2011 р.

ВРАХУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ УЧНІВ 9–10-ТИ РОКІВ ПІД ЧАС НАВЧАННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 170–173

Серед особливостей організації процесу навчання іноземних мов у початковій школі існує необхідність врахування під кутом зору психології готовності основних психічних процесів молодших школярів 9–10-ти років до сприйняття відеофонограми під час вивчення іноземної мови.

Сучасний розвиток науки і техніки дає підстави все більше використовувати аудіовізуальні матеріали, тобто відеофонограми (художні, мультиплікаційні та країнознавчі фільми, навчальні відеокурси та ін.) на різних етапах навчання іноземної мови. Успішність організації процесу навчання іноземних мов з використанням відеофонограми (ВФГ) у початковій школі залежить від врахування психічних особливостей молодших школярів.

Дослідженню психологічних особливостей молодших школярів та їхньому навчанню присвячено значну кількість досліджень. Але вони не розглядають функціонування психічних процесів та готовність дітей зазначеного віку до вивчення іноземної мови із застосуванням ВФГ. Розглянемо цю проблему більш детально.

Достатній розвиток психічних процесів забезпечує ефективність навчання іноземних мов з використанням ВФГ. Це доводить необхідність детального розгляду психічних особливостей розумової діяльності молодших школярів 9–10-ти років. Тому звернемося до розгляду й аналізу психічних процесів школярів. За даними психології, у дітей цього віку відбувається перехід від наочно-образного мислення до його абстрактних форм, що зумовлено фізіологічними змінами в мозку [12, 170].

Ученими доведено, що в учнів семи і частково восьми років мислення має наочно-образний характер, тоді як у структурі мисленнєвої діяльності більшості учнів восьми і особливо 9–10-ти років значно зростають абстрактні компоненти. В учнів восьми років переважає комплексний аналіз, у частини учнів восьми і в більшості учнів

9–10-ти років — системний аналіз. Аналіз та синтез у дітей 9–10-ти років характеризується достатньо розвиненою відповідністю цих операцій. У процесі порівняння людей учні починають звертати увагу не тільки на зовнішні, а й на внутрішні відмінності, при порівнянні предметів — на їх функціональні ознаки. Слід зазначити, що учні ще не володіють усіма складовими такої розумової операції, як узагальнення, оскільки вони не спроможні повністю зрозуміти сутність певних речей і явищ. Уміння робити індуктивні мисленнєві висновки випереджає вміння робити дедуктивні висновки [13].

Розвиток розумових операцій обумовлюється збільшенням мозку дитини. Вага мозку дитини молодшого шкільного віку майже досягає ваги мозку дорослої людини і збільшується в середньому з 1280 г (сім років) до 1400 г (11 років). Кора великих півкуль завершує своє формування до 10-ти років. Підкірка, яка відповідає за емоційний стан, збудження, підпорядкована корі, і до 12-ти років закінчується розвиток борозен і звин лобної області мозку. Вищі нервові функції організовані вже майже як у дорослого. Таким чином, у дітей цього віку відбувається функціональне вдосконалення мозку — розвивається аналітико-синтетична функція кори головного мозку, що стимулює розвиток необхідних елементів мислення у молодших школярів [7, 52].

Навчальна діяльність сприяє формуванню основ теоретичного мислення й усвідомлення і пов'язаних з ними аналітичних здібностей. Так, чинні навчально-методичні комплекси для початкової школи забезпечують розвиток абстрактної форми мислення завдяки вклю-

ченню до них порівняно поглиблених знань. Процес формування наукових понять передбачає розвиток таких розумових операцій, як аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, абстрагування, конкретизація, систематизація і розуміння причинно-наслідкових відносин. Засвоєння знань, у свою чергу, зумовлює розвиток продуктивного мислення, пов'язаного із самостійним використанням здобутих знань під час вирішення пізнавальних і практичних завдань.

Розвиток продуктивного мислення передбачає функціонування інтелектуальних емоцій: вони беруть участь в актуалізації пізнавальної потреби. Емоції розвиваються і специфічно функціонують у структурі мисленнєвої діяльності людини. Мислення як діяльність має афективну регуляцію, яка безпосередньо виражає його небезсторонність. Тому відрив мисленнєвої діяльності свідомості від її афективного, вольового компонента є однією з основних помилок навчання, оскільки мислення при цьому неминуче перетворюється в автономну течію думок і відривається від реального життя [3; 5].

Отже, вивчення особливостей розвитку розумових операцій молодших школярів 9–10-ти років підтверджує їхню здатність усвідомити навчальний матеріал, поданий динамічно аудіовізуально. Надання навчальному матеріалу емоційного забарвлення через ВФГ сприяє ще більшому розвитку мислення учнів.

Під час навчання іноземної мови за допомогою ВФГ важливо враховувати роль пам'яті в процесі її засвоєння. Успішне функціонування пам'яті у навчанні залежить від багатьох факторів: від змісту об'єктів, які запам'ятовуються, від діяльності з об'єктами, від частотності використання того самого матеріалу й індивідуальних особливостей організації пам'яті учнів. Фізіологічною основою запам'ятовування і відтворення є матеріальні процеси, які відбуваються у корі головного мозку. Під час сприймання дитиною об'єкта зоровим, слуховим чи іншим шляхом у відповідних нервових клітинах кори головного мозку виникає процес збудження, характерний для діяльного стану клітин. Цей процес змінює клітини, причому зміна не минає одразу після того, як об'єкт перестав діяти на органи чуттів. Зміна залишається впродовж тривалого часу у вигляді сліду, який залишився після впливу предмета на органи чуттів [11, 219]. Сильне збудження нервових клітин мозку залишає глибокі сліди в пам'яті учнів. Беручи до уваги сильний психічний вплив відеофонограми на учнів, можна вважати, що яскраві зорові та

слухові образи відеофонограми залишають глибокі сліди в пам'яті школярів. Пам'ять молодших школярів, як і мислення, усе ще має конкретно-образний характер і поділяється на такі види: короткочасна, оперативна і довготривала.

Короткочасна пам'ять відіграє виняткову роль у процесі сприймання та розуміння мовленнєвого повідомлення. Під впливом навчання обсяг короткочасної слухової та зорової пам'яті учнів початкової школи поступово збільшується. Дослідження свідчать також про чітко виражений зв'язок між обсягами короткочасної слухової та зорової пам'яті та успішністю молодших школярів. Розвиток короткочасної пам'яті позитивно впливає на здатність учнів виконувати завдання. Наприклад, у процесі виконання завдань 47 % учнів зазначеного віку запам'ятовують завдання з першого разу і лише 1,7 % учнів не спроможні виконати завдання через те, що не можуть його запам'ятати [2; 4].

Компонент короткочасної пам'яті — оперативна пам'ять, основою функціонування якої виступає механізм еквівалентних заміन у процесі сприймання інформації, дає змогу утримувати в пам'яті великий її обсяг за рахунок збільшення її оперативних одиниць: слів, фраз, понадфразових єдностей та їх блоків. За допомогою цих оперативних одиниць здійснюється перетворення процесів пам'яті з безпосереднього фіксування і відтворення у складну цілеспрямовано-вибіркову діяльність, яка включає в себе різні мисленнєві операції [9].

Різне підсилення короткочасної пам'яті в учнів 9–10-ти років впливає на розвиток довготривалої пам'яті. Дослідження свідчать про те, що учні цього віку в середньому в 2,4 раза точніше запам'ятовують текст, ніж семирічні діти, і в 1,5 раза точніше порівняно з восьмирічними. Запам'ятовування учнями 9–10-ти років матеріалу, який не має змістового підґрунтя, зростає приблизно в 1,5 раза порівняно з семирічними учнями. Але продуктивність запам'ятовування залежить і від змісту об'єктів, які запам'ятовуються. Під час запам'ятовування в учнів зазначеного віку на першому місці стоять предмети та конкретні слова, потім рухи і на останньому — абстрактні поняття та числа [10]. Опора на видимі рухи мовця під час сприймання ВФГ допомагає слухачеві зрозуміти і запам'ятати відрізки мовлення, які вони супроводжують.

Добре запам'ятовується матеріал, що становить безпосередню мету діяльності, змістовний і який має відношення до минулого особистого до-

свіду дитини. Успішність запам'ятовування навчального матеріалу залежить від характеру діяльності, ступеня її складності, активності індивіда та емоційної забарвленості діяльності [9].

Розгляд положень щодо процесів запам'ятовування був би неповним без урахування уваги, яка посідає важливе місце у перебігу цих процесів. Під час виконання навчальної діяльності на увагу дитини впливають дві групи факторів, які обумовлюють її спрямованість: фактори, що характеризують структуру зовнішніх подразників (сила, інтенсивність, новизна), і фактори, що належать до особистості самої дитини і умов її діяльності — потреби, інтерес, ділова атмосфера, складність та різноманітність навчальних завдань, наявність гумору; важливі також санітарно-гігієнічні умови навчання [1, 108; 2, 10; 4, 126; 9, 45].

До характеристик уваги належать продуктивність, спрямованість, обсяг, сталість, можливість розподіляти та переключати увагу з одного об'єкта на інший. Увага виконує важливу функцію відбору найбільш суттєвих і відокремлення сторонніх побічних подразників [8, 2].

Такі характеристики уваги, як продуктивність і сталість, обумовлені інтенсивним розвитком довільної уваги, що відіграє значну роль у навчанні іноземної мови, оскільки сприймання будь-якого матеріалу потребує її сталості і зосередженості протягом певного часу. За даними психологічних досліджень учні 9–10-ти років можуть зберігати довільну увагу протягом усього уроку, але на сталість уваги впливає характер виконання навчальної діяльності — увага залишається більш сталою під час виконання зовнішніх дій та менш сталою під час виконання розумових дій [1].

Стосовно актуалізації мимовільної і довільної уваги молодших школярів учені відмічають, що вік 9–10 років є піковим у розвитку довільності психічних функцій. Діти мають від 18 до 29 психічних станів, які можуть бути поділені на психофізіологічні, емоційні, мотиваційні, вольові, інтелектуальні і стани спілкування. Найбільшого розвитку в цьому віці зазнають психофізіологічні, потім — емоційні, за якими йдуть стани спілкування та ін. [6; 13].

Психічний розвиток дитини у пізнавальній і в особистісній сферах відбувається одночасно. Розвиток особистості дитини зумовлений виникненням, становленням й ускладненням мотиваційної сфери, спрямованості, рефлексивності, самооцінювання і самооцінки. Рух у бік самостійності, у бік створення самодіяльного, самоусвідомленого, самоспрямованого суб'єкта, який з пев-

ного моменту стає спроможним до саморозвитку, є особливою цінністю і визначним вектором розвитку дитини. При цьому зазначені зміни розвивають здатність спільного вирішення навчальних завдань: колективного обговорення варіантів рішень, взаємоперевірки, пошуку взаєморозуміння. Діти починають достатньо повно відтворювати в уяві можливу ситуацію взаємостосунків людей, різні точки зору на вчинок, вміють аналізувати вчинки. Учні не вважають власну точку зору єдиною можливою. Звернемо увагу на те, що такий моральний аналіз вчинків і дій людей, їхніх емоційних станів учні 9–10-ти років вже спроможні здійснити з повідомлення, отриманого за допомогою ВФГ.

Розглянуті положення щодо розвитку мисленевої діяльності, процесів запам'ятовування, уваги, психічних станів свідчать про те, що інтелектуальний розвиток дитини 9–10-ти років у цілому здійснюється від конкретного одиничного до цілого, узагальненого відображення дійсності та від мимовільного, нерегульованого до довільного.

Можна зробити висновок про те, що для застосування ВФГ у навчанні іноземної мови у початковій школі існують необхідні психологічні передумови, основна з них — достатній рівень психічного розвитку молодших школярів 9–10-ти років: характерними рисами цієї вікової категорії є інтенсивний розвиток операцій довільного сприймання, мислення, пам'яті, уваги і здатність до довільної організації своєї діяльності, що створює умови для успішного виконання завдань із застосуванням відеофотоматеріалів. Це дуже важливо, оскільки учень має сприймати аудіовідеоматеріал й утримувати в пам'яті слухову та зорову інформацію одночасно. ВФГ стимулює процеси запам'ятовування, полегшує сприйняття й осмислення навчального матеріалу, викликає до нього підвищений інтерес, що сприяє його засвоєнню. Наочні образи динамічної ВФГ підтримують і полегшують слухове сприйняття, допомагаючи зрозуміти вербальне повідомлення, яке подається в конкретних ситуаціях спілкування. На нашу думку, ВФГ буде позитивно впливати на збільшення обсягу уваги, її сталість і переключення, на розвиток довільності уваги, тому що вона — новий сильний подразник, який привертає увагу учнів, якщо вона відповідає їхнім віковим особливостям та інтересам. Відеоряд ВФГ допомагає учням відокремити головну інформацію від другорядної, справляє емоційний вплив, сприяє зосередженості уваги і спрямовує її у потрібному напрямі.

Отже, можна зробити висновок: беручи до уваги дані психологічних досліджень щодо розумових процесів, механізмів запам'ятовування, уваги, процесів слухового і зорового сприйняття, вважаємо цілком закономірним очікувати на ефективність застосування динамічних аудіовізуальних навчальних засобів у навчанні іноземної мови молодших школярів. Учителі можуть ефективно використовувати відеофонові різних типів на уроках іноземної мови.



Література

1. Андріяшина Н. В. Вплив обсягу і переключення уваги на шкільну успішність учнів IV-V класів з мови // Психологія. — 1998. — № 1. — С. 106–109.
2. Борейко Т. І. Стан властивостей основних нервових процесів, пам'яті, уваги, успішності навчання у дітей молодшого шкільного віку: Автореф. дис... канд. мед. наук. — К., 1993. — 20 с.
3. Васильев И. А. Роль интеллектуальных эмоций в регуляции мыслительной деятельности // Психол. журн. — 1998. — Т. 19. — С. 49–60.
4. Волошина В. В. Комплексне дослідження розвитку обсягів короткочасної пам'яті та уваги у дітей 9–10 років // Психологія. — 1998. — № 1. — С. 123–126.
5. Выготский Л. С. Проблемы развития психики. — 1983. — Т. 3. — 368 с.
6. Галунов В. И., Королева И. В., Шургая Г. Г. Взаимодействие двух полушарий в процессе обработки речевой информации // Акустика речи и слуха: Сб. науч. работ / Ред. Л. А. Чистович. — Л.: Наука, 1986. — С. 127–143.
7. Крутецкий В. А. Психология обучения и воспитания школьников. — М.: Просвещение, 1976. — 303 с.
8. Лурия А. Р. Курс общей психологии. — М.: Изд-во МГУ, 1970. — 144 с.
9. Лурия А. Р. Основные проблемы нейролингвистики. — М.: Изд-во МГУ, 1975. — 251 с.
10. Любчук О. К. Психологічна готовність дитини до оволодіння навчальною діяльністю: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07. — К., 1998. — 17 с.
11. Немов Р. С. Психологія. — 4-е изд. — М.: Владос, 2000. — Кн. 1. — 688 с.
12. Пиаже Ж. Избранные психологические труды: Пер. с франц. и англ. — М.: Междунар. пед. акад., 1994. — 680 с.
13. Цукерман Г. А. Десяти-двенадцатилетние школьники: "ничья земля" в возрастной психологии // Вопр. психол. — 1998. — № 3. — С. 17–31.

Рівень сучасного розвитку науки і техніки дає можливість все більше використовувати аудіовізуальні матеріали на уроках іноземної мови. Дані психологічних досліджень свідчать про психічну готовність молодших школярів до сприйняття навчальних аудіо- і відеоматеріалів, що забезпечує ефективність процесу навчання іноземної мови.

Уровень современного развития науки и техники позволяет все больше использовать аудиовизуальные материалы на уроках иностранного языка. Данные психологических исследований свидетельствуют о психической готовности младших школьников к восприятию учебных аудио- и видеоматериалов, что гарантирует эффективность процесса обучения иностранному языку.

Modern development of science and technology permits increasingly use of the audio and video in the ESL classroom. Psychological studies affirm mental readiness of primary school pupils to the perception of audio and visuals that will guarantee the effective learning of a foreign language.

Надійшла 25 квітня 2011 р.

АКТИВНІ ФОРМИ ЗБАГАЧЕННЯ ОСОБИСТІСНО ОРІЄНТОВАНОЇ ПЕДАГОГІЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ ПІДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРА ОСВІТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 174–180

Доведено актуальність особистісно орієнтованого характеру професійної підготовки студентів магістрів як передумови розвитку особистісних та професійних якостей керівників освітніх установ. Подано експериментальну технологію підготовки менеджера освітньої діяльності, наведені результати позитивної динаміки зазначеної технології, проаналізовані найефективніші форми роботи з майбутніми фахівцями, що були апробовані протягом двох років.

Філософія освіти суспільства завжди пов'язувалась з освітою особистості. Головною метою української системи освіти є створення умов для розвитку та самореалізації особистості громадянина України, формування покоління, здатного навчатись протягом життя. Таким чином, пріоритетним напрямом державної політики в розвитку освіти є її особистісна орієнтація. На сьогодні вона визнана як педагогічною наукою, так і практикою. Одним із шляхів її розв'язання є особистісно орієнтований характер професійної підготовки майбутнього менеджера освітньої діяльності.

Беручи до уваги той факт, що проблема підготовки менеджерів освітньої діяльності є достатньо новою, вченими та практиками апробуються технології та методики якісної підготовки фахівців, досліджуються методологічні основи підготовки майбутніх керівників освітою.

Розглянемо статистичні характеристики. На Всеукраїнському семінарі “Завдання післядипломної педагогічної освіти в контексті удосконалення системи освіти України”, який відбувся в Яремчі, було підкреслено, що майже 90 % керівників шкіл не володіють методами ефективного управління, 85 % директорів — не володіють комп'ютером, більше 80 % керівників — не мають економічних знань, необхідних для функціонування навчальних закладів. Водночас, міністр освіти та науки звернув увагу на те, що кадровий резерв повинен формуватися лише після проходження відповідної професійної підготовки [11].

У доповіді Міжнародної комісії ЮНЕСКО з освіти в XXI ст. “Освіта. Прихований скарб” [11], у вигляді принципів, на яких має базуватись освіта, була проголошена важливість набуття молодими європейцями ключових компетентностей.

На сучасному етапі розвитку освіти визнано три основні напрями компетенецій, якими повинні оволодіти фахівці: соціальні, пов'язані з соціальною діяльністю особистості, життям суспільства; мотиваційні, пов'язані з інтересами, індивідуальним вибором особистості; функціональні, пов'язані зі сферою звань, уміннями оперувати науковими знаннями та фактичним матеріалом.

Так, на підставі міжнародних та вітчизняних досліджень ученими Академії педагогічних наук було виокремлено сім основним компетентностей для всіх рівнів освіти: навчальну, культурну, здоров'язберігаючу, інформаційно-комунікативну, соціальну, громадянську, підприємницьку.

Аналіз наукового доробку, досвіду вищих шкіл у підготовці майбутніх фахівців засвідчує безперечні переваги саме компетентнісного підходу [3]. Це порівняно новий погляд на освітні проблеми, але значно плідний, тому що наявність компетентностей дає можливість практично оперувати набутими у процесі навчання знаннями, застосовувати їх упродовж життя.

Як вже зазначалося, наша увага здебільшого сфокусована на осмисленні деяких аспектів спроможності становлення фахівця в логіці його безперервної освіти, намаганні дослідити цей про-

цес у контексті компетентнісного підходу. Науковцями загально визнано, що компетентнісний підхід до формування менеджера закладом освіти є концептуальним орієнтиром шкіл зарубіжжя (австрійська, американська школа, французька освітні системи), разом з тим вітчизняні дослідники (В. Кричевський, Т. Лісінська, О. Приходченко, Н. Тураніна, Л. Фурсенко) досліджують компетентність у різних наукових площинах, а саме: практичну компетентність фахівця, модель компетентності керівника, естетичну, мовленнєву компетентність.

Беручи до уваги завдання вдосконалення навчального процесу вищого навчального закладу, що має місце в Плані дій щодо забезпечення якості вищої освіти України та її інтеграції у європейське і світове освітнє співтовариство [8], а саме аналіз форм, методів, методик та технологій навчання студента, які спрямовані на результати навчання, ми визначили їх як зовнішньоорієнтовані та студент-орієнтовані (у центрі яких перебуває особистість студента), що відповідає запитам особистісно орієнтованої професійної підготовки. Саме тому метою нашого дослідження є висвітлення особливостей використання особистісно орієнтованих технологій викладання у ВНЗ у процесі підготовки майбутнього менеджера освіти.

У сучасних умовах суспільного розвитку необхідно усвідомити вирішальне значення освіти з метою якісного, послідовного та ефективного управління її галузями.

Освіта в цілому детермінується соціально-економічними й суспільно-політичними умовами. У свою чергу, управлінська педагогічна освіта та досягнутий нею рівень є головною передумовою становлення майбутнього менеджера освітньої діяльності.

Еволюція аксіологічних уявлень сприяла тому, щоб у центрі наукової картини світу була людина. Її фізичне та моральне здоров'я, все сучасне суспільство та освіта були зорієнтовані на індивідуальність, неповторність, самоактуалізацію. Гуманізація освіти, яка має достатній досвід історичного розвитку, виступає нині системоутворюючим чинником нового управлінського педагогічного мислення та педагогічної самосвідомості. Не менш важливо, що ці ідеї закладені в основу державних документів у галузі освіти. В Законі України "Про освіту" проголошено, що освіта в Україні ґрунтується на засадах гуманізму, демократії та національної свідомості, взаємоповаги між націями та народами, що метою освіти є всебічний роз-

виток людини як особистості та найвищої цінності суспільства. Така гуманістична конверсія освіти передбачає поетапний відхід від жорсткої орієнтації на суто соціальну спрямованість освіти, на обслуговування освітніх запитів держави щодо підготовки та виховання гуманістичної особистості.

У такому декларативному аспекті особистісна орієнтація в освіті не викликає сумнівів ні у педагогів, ні у менеджерів освіти, але реалії освітньо-виховної практики свідчать, що з'явилася суперечність між потребою у вихованні гуманістичної творчої особистості та спрямованістю масової вищої школи на формування функціонально обмеженого індивіда – майбутнього управлінця.

Ознаками управління кінця ХХ–ХХІ ст. є раціоналізація, гуманізація, системність та концептуальність управління. Людина перестає бути засобом управління і стає його метою.

У зв'язку з цим актуальною є підготовка висококваліфікованих фахівців у галузі управління освітою. Особливості суспільного життя висувають жорсткі вимоги до особистісних та професійних якостей менеджера освіти.

У науці управління виокремлюють людиноцентристський підхід, що має предметом дослідження особистість людини (керуючого та керованого) (Р. Шакуров, В. Лазарев, Н. Немова, П. Третьяков, Ю. Конаржевський, Т. Шамова та ін.).

Сутність людиноцентристського підходу полягає в тому, що центром уваги в управлінні стає людина. Даний підхід спирається на теорію і практику менеджменту, в якому достатньо добре розроблена поведінкова сторона діяльності менеджера, що орієнтується у своїй роботі на повагу, довіру, успіх [6].

Особистісний (людський) фактор – це складний сплав ділових якостей, спрямованості інтересів, ціннісних орієнтацій спеціаліста, його емоційних та психічних станів; виявляється цей фактор у повсякденній взаємодії, співробітництві, спілкуванні з колегами, учнями студентами, батьками, іншими групами людей, які впливають на управління освітою, в організації різних видів пізнавальної та культурно-дозвільної діяльності, в оціночних судженнях, в особистих симпатіях і антипатіях, у прийнятті та реалізації рішень, у багатьох найтонших нюансах, з яких складається професійний, діловий портрет менеджера, стиль його професійної діяльності і взаємовідносин з педагогічним колективом, учнями та їхніми батьками, з різними державними та громадськими організаціями [4, 88].

Серед особистісних особливостей виокремлюються: лідерство, впевненість у собі, наполегливість та вміння переконувати, прагнення взяти відповідальність на себе, здатність до розумного ризику. Серед динамічних особливостей психічних процесів найважливішими є здатність до тривалої напруженої роботи, вміння “тримати удари” та швидко включатися у нову діяльність.

Особистість менеджера постає як система, що сама розвивається і регулюється, цілеспрямована активність якої у професійній сфері піднімається на рівень свідомої діяльності, яка обирає сама собі цінності. Але для цього необхідні принаймні такі умови: наявність професійних цілей, установок, ідей, задумів, потреб, пов'язаних з виконанням місії менеджера; достатньо розвинені сутнісні сили, що дають змогу здійснювати формуючий вплив, свобода вибору у здійсненні своїх планів; моральна позиція, яка орієнтує на використання технологій навчання і виховання лише на благо людини тощо [10, 94–95].

Сучасна система підготовки менеджерів освіти в магістратурі характеризується тим, що вона намагається підігнати кожного студента під загальний віртуальний зразок, який уявляється як ідеал керівника. Разом з тим, у дослідженні процесу підготовки майбутніх управлінців є низка проблем, які вимагають глибокого наукового вивчення. Аналіз науково-педагогічної літератури, стану підготовки менеджерів освіти показав, що існує суперечність між соціальним замовленням на підвищення ефективності управління, з одного боку, та станом організації підготовки керівних кадрів, необхідних для ефективного розв'язання управлінсько-педагогічних завдань, з другого [7, 3–5].

Існуючі системи підготовки менеджерів освіти не забезпечують необхідного рівня знань, умінь та навичок. Найістотнішими їх недоліками є: фрагментарність, відсутність синергетичного, системного підходу до наукового обґрунтування змісту підготовки; необґрунтованість поєднання загальнотеоретичного і специфічного компонентів у змісті навчання; недооцінка необхідності формування системного бачення перспективного розвитку освітнього закладу, розвитку стратегічного мислення та навичок індивідуального і групового спілкування; недостатня забезпеченість підготовки менеджерів освіти методичним інструментарієм.

Дидактичне обґрунтування змісту підготовки менеджерів освіти зумовлене вимогами науково-технічного прогресу до підготовки управлінця, передбачає осмислення професійно-кваліфікованих

та особистісно необхідних якостей, які забезпечували б здійснення управлінських дій з метою ефективного функціонування педагогічних об'єктів.

Головними принципами формування змісту підготовки менеджерів освіти є: його відповідність потребам суспільства; діалектична єдність змістової та процесуальної сторін навчання; структурна єдність змісту підготовки менеджерів освіти на різних рівнях його формування [7, 10–11]. Зміст підготовки може бути реалізованим, на наш погляд, на засадах особистісно орієнтованого підходу у вихованні та навчанні менеджерів освіти. Так, О. Дусавицький, І. Бех прогнозують [1, 2] у ХХІ ст. еру особистісно орієнтованої освіти, побудованої на принципах ціннісної орієнтації. Нині маємо всі підстави говорити про становлення парадигми особистісно орієнтованої освіти. Причому мова йде не тільки про розробку теоретичної моделі, здійсненні відповідних досліджень, а й про процес швидкого впровадження досягнень науки в практику, а іноді навіть про випередження експериментально-практичної діяльності з побудови особистісно орієнтованого освітнього процесу в освітніх установах порівняно з розробками у фундаментальній науці. З одного боку, цей факт свідчить про необхідність якнайшвидшого філософського і наукового осмислення феномену особистісно орієнтованої освіти; з другого боку, це свідчить про результативність нової парадигми освіти як соціального феномену.

Отже, мета особистісно орієнтованої освіти полягає у створенні оптимальних умов для розвитку й становлення особистості як суб'єкта діяльності та суспільних відносин, яка здійснює їх відповідно до стійкої ієрархічної системи гуманістичних особистісних цінностей. Метою особистісно орієнтованої освіти є виховання, супровід, підтримка, розвиток людини в людині і розвиток у ній механізмів самореалізації, саморозвитку, адаптації, саморегуляції, самозахисту, самовиховання та ін., необхідних для становлення самобутнього особистісного образу й діалогічного, безпечного способу взаємодії з людьми, природою, культурою, цивілізацією [1, 142].

У підготовці менеджерів освітньої діяльності в магістратурі на базі Придунайської філії МАУП за спеціальністю “Управління навчальним закладом” (заочно-дистанційна форма підготовки) протягом двох років проходить апробацію технологія особистісно орієнтованої освіти, в основу якої покладено такі принципи: гуманізму, реалізму, діяльності, самоорганізації складних сис-

тем, ціннісно-цільової сутності пізнання, інтегративності, діалогової взаємодії. Ці принципи закладені в дидактичний зміст і мають забезпечити успішне становлення менеджера освіти. Самі по собі знання, набуті в магістратурі, ще не можуть гарантувати успіху.

При цьому ми відстоюємо позицію нетотожності особистісно орієнтованого та індивідуального підходів. Останній полягає в адаптації навчального процесу до індивідуальності менеджера. І тому індивідуальний підхід є складовою особистісно орієнтованого, який є більш широким та повноважним і будується на синергетичних засадах, що розглядають людину як безкінечно велику відкрити систему.

Зовнішньозадані нормативи у вигляді предметних знань, умінь та навичок міцно увійшли в педагогічну свідомість, оволоділи свідомістю викладачів ВНЗ і вчителів, а особистісно відчужена парадигма виступає реалією сьогодення, і тільки поетапна практично орієнтована підготовка, навчання та виховання в особистісній парадигмі має потенційні можливості змінити таку ситуацію.

Система цієї роботи представлена таким складовими:

1-й етап (підготовчий, моделюючий): підготовка викладацького складу магістрів до прийняття особистісно орієнтованої технології підготовки майбутніх керівників освітою. Вважаємо за доцільне ознайомити викладачів з особистісно орієнтованим підходом до організації підготовки та умовами створення особистісно орієнтованого освітнього середовища, оскільки майбутній керівник освітою перебуває в такому середовищі та відчуває його позитив, він сам буде моделювати на власному підприємстві — закладі освіти — особистісно орієнтоване освітнє середовище та надавати перевагу особистісно орієнтованому підходу у власній професійній діяльності: побудові стосунків з підлеглими, вибору стилю спілкування, прийняттю управлінського рішення та ін.

З цією метою були проведені теоретичні семінари з викладачами, проблема особистісно орієнтованого підходу обговорена на кафедрах, визначена стратегія вдосконалення навчально-методичних комплексів шляхом наповнення модулів дисциплін завданнями особистісно орієнтованої спрямованості. Проведене анкетування всіх викладачів Придунайської філії на предмет ставлення до особистісно орієнтованого підходу в освіті. Як свідчать результати опитування сучасних педагогів вищої школи (в опитуванні взяли участь 38 викладачів ВНЗ), вони до-

статньо важко змінюють свої погляди на позицію особистісно орієнтованої освіти. Цю тезу також підкріплюють результати анкетування та обговорення проблем особистісно орієнтованого виховання на методичних семінарах та методичних об'єднаннях. За результатами анкетування “підтримують теорію особистісно орієнтованого виховання” — 31 %, “бажають ознайомитися та працювати за принципами особистісно орієнтованого підходу” — 44 %, “працюють на засадах особистісно орієнтованого підходу” — 16 %, “не бажають і не приймають означену теорію і практику роботи” — 9 %. Слід відзначити, що більшість викладачів наголошували на тому, що “відмінник в магістратурі” — це не обов'язково “відмінник у житті та управлінській діяльності”. Така думка ще раз підтверджує той факт, що перебуваючи достатню кількість років в авторитарному середовищі школи та ВНЗ, де проходили підготовку сучасні викладачі, які працюють протягом 10–15 років, людина навіть несвідомо вимагатиме і творитиме авторитарне, а не демократичне суспільство в закладі освіти. Соціоцентрична деформація традиційної освіти призвела до головного — до безособистісності. Масова практика призвела до того, що сучасний студент потонує у предметних знаннях, уміннях та навичках, став об'єктом повчальних впливів педагога. “Особистісна компонента” в освіті трактувалася односторонньо, як врахування індивідуальних особливостей студента для досягнення знань, умінь та навичок, для ще більшого маніпулювання ним. Це спричинило відчуження студента від процесу навчання, а викладача — від студента, від його індивідуальності, особистості. Особистісно орієнтована освіта передбачає подолання цього відчуження.

За підсумком цього етапу роботи були проведені науково-методичні конференції “Місія викладача вищої школи в контексті сучасних освітніх процесів” (Ізмаїл, 2009 р.), “Вища освіта у формуванні управлінської еліти” (Ізмаїл, 2010 р.).

2-й етап (створення особистісно орієнтованого освітнього середовища студента-магістранта) передбачав **відкрити взаємодію викладачів та магістрантів**. Характеристиками такого особистісно орієнтованого середовища у вузівській практиці мають стати:

- орієнтація прийомів, засобів, методів і форм організації навчально-виховної діяльності на випереджувальний професійний розвиток особистості студента, врахування його пізнавальних можливостей, ціннісних орієнтацій, особистісного досвіду;

- підпорядкування змісту роботи викладачів управлінського ВНЗ організації особистісно орієнтованої професійної підготовки;
- формування суб'єкт-суб'єктних особистісно орієнтованих відносин у процесі навчання; запровадження діалогічних форм навчання та виховання майбутнього фахівця;
- створення викладачами кафедр такого дидактичного комплексу, який дасть студенту можливість вибору організації власного процесу професійної підготовки;
- створення на заняттях педагогічних ситуацій, які спонукають студентів до усвідомлення свого позитивного образу "Я", створення "ситуацій успіху" та позитивно-професійної "Я-концепції";
- орієнтація на більш підготовлених суб'єктів навчання; надання студенту можливості вибору індивідуальної траєкторії професійної підготовки створенням умов для його творчості в самостійній, науково-дослідній та виховній діяльності;
- надання можливості студенту-практиканту відчувати себе творцем особистісно орієнтованої управлінської діяльності;
- активізація особистісно орієнтованої виховної діяльності студента, участь його в молодіжних об'єднаннях та організаціях;
- створення власної моделі освітнього середовища з урахуванням досвіду виховних традицій своєї місцевості.

Реальне життя — це відзеркалення себе в інших людях. Здатність взаємодіяти з іншими дає змогу спілкуватися духовно, бути індивідуальністю. Менеджер освіти, який працює на засадах особистісно орієнтованої педагогіки, має бути готовий навчити педагогічний колектив сприймати себе та інших такими, якими вони є. Тобто потрібно виховувати таку особистісність керівника освіти, яка буде з повагою ставитися до своїх думок та думок членів колективу, оточуючих груп людей, які беруть участь в управлінні освітою, навіть якщо вони суперечать її власним. Викладач повинен допомогти магістранту усвідомити, що така поведінка допоможе йому задовольнитися тим місцем, яке він займає в колективі, тобто оточення дає стільки уваги, інтересу, симпатії, на скільки він сам розраховує.

Освітнє середовище передбачало також перебудову стосунків між викладачем і студентом у бік підвищення суб'єктності кожного з них та їх актуалізацію. Учитель, викладач ВНЗ не повинен бути "над студентом", жорстоко регламентувати й

одночасно визначати його розвиток і пізнання, а має стати "поряд з ним", допомагаючи кожній дитині сконструювати і реалізувати оптимальний шлях особистісного розвитку на основі індивідуальної сутності.

У процесі нашого експерименту з магістрантами була проведена діагностика прийняття інших людей (за шкалою Фейя). В опитуванні взяли участь 46 осіб. За результатами анкетування було доведено, що майбутні управлінці закладом освіти мали такі результати: "високий показник сприйняття інших" — 37 %, "середній показник із тенденцією до високого" — 24 %, "середній показник з тенденцією до низького" — 11 %, "низький показник" — 9 %. Отримані результати свідчать про недостатню підготовленість студентів до прийняття оточуючих людей. Означена проблема була реалізована у процесі вивчення дисциплін: "Управління навчальною та виховною діяльністю", "Освітні технології", "Психологія управління", "Методика викладання та виховання у вищих закладах освіти".

3-й етап проведення та вдосконалення експериментальної роботи на засадах особистісно орієнтованої освіти.

Основними напрямками експериментальної роботи було визначено:

- підвищення інформаційної обізнаності, яка передбачала створення "банку власної інформації" з проблем управління освітою: підготовка виступів з означеної проблеми на лекційних та семінарських заняттях, проведення "круглих столів — обговорень", "презентація ідей і проектів", вивчення педагогічного досвіду класиків освітньої управлінської діяльності Ш. Амонашвілі, А. Макаренко, В. Сухомлинського, В. Шаталова, О. Захаренко, а також управлінські ідеї сучасності І. Зязюн, В. Кремень, І. Варчук та ін.;
- оновлення роботи з батьками учнів та студентів — "усне, письмове та електронне листування". Студенти визначили цю діяльність як проект, який назвали "Особистість дитини для батьків та разом з батьками". Ефект зворотного зв'язку зумовлював своєчасне коригування установок дитини, її поведінки, підвищував рівень мотивації навчальної діяльності в цілому. Цікавими та корисними були апробовані форми роботи з батьками — просвітницькі заняття, виготовлення інформаційних карток-презентацій, обговорення проблем роз-

витку дитини та робота сайту для батьків на теми: “Психологія маленької особистості”, “Як батьки віддзеркалюються в дитячій поведінці”, “Чи потрібна допомога школяру в самовизначенні”, “Вивчаємо книжкові смаки дитини разом”, “Чому моя дитина дивиться незрозумілі для нас, батьків, мультфільми?”, “Як стати цікавою особистістю для дитини” та ін.;

- спрямування волонтерської діяльності, базою якої стали центри позашкільної роботи та дитячої творчості. Майбутні керівники освітою проводили навчальні заняття тривалістю від 20 до 25 хв. Заняття включали різноманітні форми активного навчання магістрантів: тематичне малювання (техніка педагогічного плакату), бесіди, мозкові штурми, рольові ігри, робота у парах, анкетування тощо.

Враховуючи той факт, що студент-магістрант повинен оволодіти навичками науково-дослідної роботи, які йому вкрай необхідні в процесі управлінської діяльності, було зроблено акцент на індивідуально-творчі завдання. Наведемо приклади найефективніших з них:

1. Зріз “відкритий папір”. За тиждень магістрантам, які брали участь в експерименті, оголошувалися питання (наприклад: якими якостями мають володіти сучасні менеджери освітнім закладом, щоб ефективно здійснювати процес управління? Викладач ВНЗ повинен “наповнювати, як посудину” студента знаннями чи розвивати їх особистість?). Для участі у такому виді роботи необхідно продемонструвати власні науково-дослідні та аналітичні навички. Результат оформлюється у вигляді стислої письмової творчої роботи. Прямих відповідей джерела не містять. Щоб досягти успіху, студенти збираються разом, обмінюються ідеями, літературою з проблеми, обговорюють попередні результати своєї роботи.

2. Зріз. Написання роботи за принципом “відкрита книга”. Під час проведення такої роботи з визначення динаміки формування управлінських якостей студентам надавалася можливість користуватися при виконанні письмової роботи підручниками та допоміжними матеріалами, кількість їх була обмеженою. Студент повинен був досконало опрацювати запропоновані викладачем підручники або статті з проблем управління освітою. Наведемо приклад: “Звернення до студентів: Ви можете принести на зріз книгу або підручник та будь-які матеріали, конспекти лекцій, пов’язані з проблемою управління освітою. Ознайомте-

ся з книгою Василя Крижко “Теорія та практика менеджменту в освіті”, актуалізуйте матеріали управлінської діяльності”. Потім студентам ставилися запитання, наприклад: доведіть істинність вислову автора книги Івана Зязюна “Педагогіка добра”, як ви розумієте вираз “життєва стратегія” будуватися на основі віднесеного у майбутнє “образа себе-як-професіонала”).

3. Зріз. Написання есе. Есе — це вид навчальної діяльності студента — самостійний твір-роздум над проблемою управління освітою та спробою змоделювати власне бачення управління освітнім закладом на підставі використання ідей, концепцій, асоціативних образів з інших галузей науки, мистецтва, власного досвіду, суспільної практики. У процесі підготовки менеджера закладу освіти ми використовували есе-інструктаж на тему: “Як директору втратити довіру педагогічного колективу?”, “Як директору допомогти сформувати у вчителя ціннісне ставлення до себе?”; причинно-наслідкові есе “Чому деякі педагоги вашого колективу не бажають виявляти ініціативу?”, “Волонтерська діяльність закладу освіти: користь чи марна втрата часу?”; визначальні есе “Колектив як чинник унікальної управлінської діяльності”; порівняльне есе “Порівняйте два сюжети телепрограми про управлінську діяльність в освіті”; аргументуючі та контраргументуючі есе “Що краще в управлінській діяльності: копіювання традицій менеджменту чи новаторство?”.

Розпочата дослідно-експериментальна робота по збагаченню особистісно орієнтованої педагогічної технології підготовки менеджера освітньої діяльності протягом двох років підтверджує позитивну динаміку. Разом з тим, проблема потребує подальшого дослідження та пошук інтерактивних технологій підготовки фахівця.



Література

1. Бех І. Д. Виховання особистості: У 2-х кн. Кн. 2: Особистісно орієнтований підхід: науково-практичні засади. — К.: Либідь, 2003. — 344 с.
2. Дусавицький О. Розвиток особистості в навчальній діяльності. — К., 1996. — С. 13.
3. Зязюн І. Учительська професія в якісних вимірах нашого часу // Освіта України. — 2009. — № 79 — 4 с.
4. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект): Монографія. — К.: МАУП, 2000. — 286 с.
5. Кравченко Л. М. Неперервна педагогічна підготовка менеджера освіти. — Полтава: Техсервіс, 2006. — 418 с.

6. Кривко М. П. Організаційно-педагогічні основи індивідуалізації підготовки менеджерів освіти шкільного рівня: Автореф. дис.... канд. пед. наук: 13.00.01; 13.00.04 / Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. — К., 1996. — 22 с.

7. Крижко В. Теорія та практика менеджменту в освіті. — Запоріжжя: Просвіта. — 2003. — 272 с.

8. Національна доктрина розвитку освіти (2002) [Електронний ресурс] // Ідеальна Країна [сайт]. — Тематичний розділ "Соціум". — Матеріали. — Додано 12.07.2005. — Режим доступу: <http://archive.kraina.org.ua/ua/material/149/>

9. Наказ "Про затвердження Плану дій щодо забезпечення якості вищої освіти України та її інтеграції в європейське і світове освітнє співтовариство на період до 2010 року" від 13.07.2007 р. № 612 [Електронний ресурс] // Мін-во освіти і науки України [офіційний сайт]. — Вища освіта. — Режим доступу до документа: <http://www.mon.gov.ua/main.php?query=education/higher>

10. Селіверстова Н. І. Підготовка менеджерів у альтернативній школі. — Запоріжжя, 1999. — 160 с.

11. <http://www.mon.gov.ua/>

Мета особистісно орієнтованої освіти полягає у створенні оптимальних умов для розвитку й становлення особистості як суб'єкта діяльності та суспільних відносин, що необхідні в процесі управлінської діяльності, та робить акцент на індивідуально-творчі завдання студентів.

Цель личностно ориентированного образования состоит в создании оптимальных условий для развития и становления личности как субъекта деятельности и общественных отношений, необходимых в процессе управленческой деятельности, что ставит акцент на индивидуально-творческие задания студентов.

The purpose of the personality-oriented education is to create optimal conditions for the development and establishment of identity as a stakeholder and public relations. Necessary in the process of management activities will focus on the individual and creative assignments students.

Надійшла 9 червня 2011 р.

О. Ю. ЗАЙЦЕВА

І. С. ЗАЙЦЕВА

Харківський Національний економічний університет

СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ АДАПТАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВА

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 181–183

Дослідження сучасних соціальних аспектів адаптації системи управління персоналом під час різноманітних впливів зовнішнього середовища дає підстави визначити соціальні фактори, які під час кризи стають найбільш ефективними для відповідної адаптації підприємства.

Нині вітчизняна економіка перебуває в умовах кризи. Економічна ситуація, у якій опинилась Україна, пов'язана з розвитком ринку, а для неї характерні нестабільність, невизначеність, складність, вплив факторів зовнішнього середовища. Господарчі суб'єкти стикаються з економічними, політичними, ринковими, технологічними, міжнародними, соціальними проблемами. Існуючі адаптаційні механізми вже не спрацьовують в умовах ринкових відносин, а ринкові механізми ще не повністю застосовані.

Якісні зміни принципів побудови системи управління персоналом, її здатність адекватно реагувати на зовнішнє середовище, адаптаційне управління може стати шляхом подолання кризи. Проблемами сучасного управління персоналом займаються такі провідні економісти, як А. Кібанов, О. Грішнова, О. Бородіна, В. М. Гриньова та ін.

Управління підприємством, яке працює в ринкових умовах, висуває високі вимоги до професіоналізму управлінського персоналу. Сучасний керівник має володіти загальними основами науки управління та специфічними знаннями та вміннями в галузі стратегії управління, інновацій, маркетингу, управління персоналом та виробництвом. Проблема управління персоналом на підприємстві є ключовим моментом перебудови всієї системи управління. В сучасних умовах основна увага приділяється людському та соціальному аспектам управління: управління спрямоване на працівника та на те, щоб зробити працівників здатними до спільних дій, а їх зусилля більш ефективними; управління не відокремлене від культури та основане на чесності та довірі; управ-

ління формує комунікації між працівниками та визначає індивідуальний внесок кожного працюючого в спільний результат.

Зважаючи на зазначене, розглянемо соціальні аспекти адаптації системи управління персоналом підприємства.

Основу адаптаційного управління персоналом підприємства становить зростаюча роль особистості працівника, знання його мотиваційних установок, умінь їх формувати та спрямовувати згідно з завданнями, які постають перед підприємством. Служба з управління персоналом реалізує кадрову політику та координує діяльність з управління трудовими ресурсами підприємства; необхідне розширення функцій до створення нових систем стимулювання трудової діяльності, управління професійним просуненням, запобігання конфліктам, вивчення ринку трудових ресурсів, створення резервів кадрів для управлінського персоналу [5].

На сьогодні найбільший успіх мають підприємства, які постійно навчаються. Вони весь час прилаштовуються до реалій, в силу чого працівники отримують свободу самостійно мислити, аналізувати, визначати проблеми та шукати шляхи їх розв'язання. Керівники організують роботу так, щоб кожен працівник мав здатність самостійно приймати оперативні рішення щодо поточних проблем.

Щоб адаптуватися до умов ринку, який розвивається, потрібно здійснювати перехід від традиційного управління персоналом до концепції сучасного управління персоналом. Традиційні системи управління були відповіддю на стандарт-

ну технологію та незмінне зовнішнє середовище, коли нові системи управління персоналом — це відповідь на швидкі зміни, на постійне вдосконалення технологій виробництва та турбулентність зовнішнього середовища. У таблиці наведено різні аспекти управління персоналом, які існують на підприємствах. Сучасний підхід до організації управління персоналом являє собою збалансоване поєднання людських цінностей, організаційних перетворень та постійної адаптації до змін зовнішнього середовища. Організація управління персоналом підприємства потребує цілеспрямованої адаптації сучасним правилам ринкової гри, оскільки саме адаптація системи управління персоналом допоможе підприємству вижити та розвиватись у сучасних умовах ринку [4].

Велику увагу слід надавати соціальній адаптації нових працівників. Під час цього періоду пристосування у працівника через соціальну адаптацію до підприємства та його системи управління формується нове ставлення до праці.

Адаптація працівників відбувається у два етапи. Первісна адаптація характеризується початковим періодом включення працівника до діяльності підприємства. Усі наступні зміни у роботі працівника (іноді і перекваліфікація) неминуче викликають за собою періоди звикання до змін — вторинну адаптацію [2].

Соціальна адаптація включає в себе об'єктивні та суб'єктивні критерії. Об'єктивним критерієм

є ступінь участі працівника в колективних заходах, а суб'єктивним — ступінь задоволення взаємовідносинами у групі та наявності установки на продовження роботи в її складі. Соціальна адаптація на підприємстві — це процес знайомства нових працівників з правилами, практикою та культурою підприємства у ході офіційної підготовки та неофіційного спілкування.

При прийнятті рішень у сфері управління персоналом мають бути враховані як економічні аспекти (витрати), так і потреби та інтереси працівників (оплата праці та умови праці).

Соціальна ефективність виявляється у вигляді виконання очікувань, потреб та інтересів працівників.

Підвищенню економічної ефективності сприяють інвестиції, витрати на персонал; соціальній ефективності — плинність, задоволеність умовами праці. Соціальному підприємству притаманні такі властивості: організаційні цілі, функції, ефективність результатів, мотивація, стимулювання персоналу. Підприємство формується як соціальне середовище, яке включає соціальні групи, статуси, норми, лідерство, згуртованість, конфліктність. Такий підхід до підприємства визначений тим, що воно є одним з найрозвиненіших видів соціальної системи, у якому елементами є люди та виникаючі між ними відносини, а системоутворюючі якості — це мета, управління та взаємодія.

Порівняння систем управління персоналом на підприємствах

Традиційна система управління персоналом	Сучасна система управління персоналом
1. Орієнтація на оперативні питання	1. Орієнтація на стратегію
2. Орієнтація на стабільність	2. Орієнтація на своєчасну адаптацію системи управління персоналом до змін у зовнішньому середовищі
3. Організаційний імператив	3. Людський фактор
4. Найважливіший ресурс — організаційна структура	4. Найважливіший ресурс, який можна постійно розвивати, це працівники
5. Максимальний розподіл робіт, прості та вузькі спеціальності	5. Оптимальне групування робіт, багатоаспектні спеціальності
6. Зовнішній контроль (керівники, штат контролерів, формальні процедури)	6. Самоконтроль та самодисципліна
7. Пірамідальна та жорстка організаційна структура, розвиток вертикальних зв'язків	7. Плоска та гнучка організаційна структура, розвиток горизонтальних зв'язків, які забезпечують ефективну взаємодію підрозділів та працівників
8. Авторитарний стиль керівництва	8. Стиль керівництва збудований на зацікавленості усіх працівників в спільному успіху підприємства у цілому
9. Конкуренція та "політична гра"	9. Співробітництво
10. Низька зацікавленість працівника підприємства в його успіху	10. Висока зацікавленість працівників у спільному результаті
11. Діяльність тільки в інтересах підприємства та його підрозділів	11. Діяльність в інтересах суспільства
12. Низька схильність до ризику	12. Орієнтація на інновації та пов'язана з цим схильність до ризику

Знаючи основні соціальні параметри, можна надати характеристику підприємству та його управлінню. Цих параметрів може бути небагато або вони співвідносяться один з одним за різними критеріями: за ієрархією, ступенем важливості, значущістю для вирішення поставлених завдань [3].

Найбільш загальним типом соціальних відносин є соціальний фактор, який визначається інтересами та потребами працівника та колективу. Існує ієрархія соціальних відносин, а також ієрархія показників та індикаторів цих відносин. Якщо соціальний фактор характеризується високим ступенем розвитку, то це означає збіг реальних соціальних відносин з інтересами працівника [1].

Основними соціальними факторами для працівників є матеріальне становище, соціально-психологічний клімат у колективі, соціально-політична діяльність, перспективи росту, рівень задоволення роботою, соціально-побутове обслуговування, професіоналізація, соціалізація особистості, інформативність, дисциплінованість. Для визначення ступеня розвитку зазначених факторів необхідна ідеальна або нормативна модель, під якою розуміється рівень соціального розвитку підприємства, який на сьогодні можливий та задовольняє працівників. Головною зміною у соціально-економічному змісті праці є перетворення його із засобу матеріального забезпечення у працю, яка виступає переважно як засіб самореалізації та розвитку особистості працівника. Саме ці зміни стають основним моментом, який визначає ступінь ефективної реалізації трудового потенціалу.

Основу адаптації системи управління персоналом підприємства на сьогодні становлять зростаюча роль особистості працівника, знання його мотиваційних установок, вміння їх формувати та спрямовувати згідно з завданнями, що стоять перед підприємством. Адаптація є соціальним процесом опанування працівником нової трудової ситуації, коли працівник та трудова сфера активно співпрацюють один з одним.

Основу адаптації системи управління персоналом підприємства в наше час становлять зростаюча роль особистості працівника, знання його мотиваційних установок, вміння їх формувати та спрямовувати згідно з завданнями, що стоять перед підприємством. Адаптація є соціальним процесом опанування працівником нової трудової ситуації, коли працівник та трудова сфера активно взаємодіють один з одним.

The basis system of personnel management's adaptation on enterprise in now days consists from growing role of worker's personality, knowing his motivation, knowing how to form and lead according to tasks that are standing on the enterprise. Adaptation is a social process while worker get to know new economic situation when worker and working sphere are interacting one with another.

Необхідною умовою розвитку особистості працівника є виробнича демократія. Сутність цього процесу полягає в тому, щоб переходити від жорстких авторитарних форм управління працею до гнучких, колективно розширених прав рядового працівника в управлінні бригадою, дільницею або цехом, у наданні йому можливості вільно висловлювати власну думку та обговорювати виробничі проблеми.

Створення конкурентоспроможного виробництва завжди пов'язане з працівниками, які працюють на підприємстві. Сучасні принципи організації виробництва, оптимальні системи та процедури відіграють дуже важливу роль, але реалізація усіх можливостей, які закладені в нових методах управління, залежить вже від конкретних працівників та їхніх знань, компетентності, кваліфікації, дисципліни, мотивації, здатності розв'язувати проблеми та сприймати навчання.



Література

1. Ансофф И. Стратегическое управление: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 2000. — С. 234.
2. Вейл П. Искусство менеджмента: Пер. с англ. — М.: Новости, 2003. — С. 187.
3. Десслер Гари. Управление персоналом: Пер. с англ. — М.: БИНОМ, 2007. — С. 202.
4. Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Формирование системы управления персоналом. — М.: ГАУ, 2005. — С. 320.
5. Шекшня С. В. Управление персоналом современной организации. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: Бизнес-школа "Интел-синтез", 2005. — С. 345.

Надійшла 17 травня 2011 р.

ЧИННИКИ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ У СУЧАСНОМУ СОЦІОКУЛЬТУРНОМУ ПРОСТОРИ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 184–189

Проблема розвитку культури в українському суспільстві має вирішуватися з урахуванням впливу різноманітних чинників і на сучасному етапі розвитку соціуму є однією з пріоритетних у соціокультурному просторі держави.

Однією з актуальних проблем на етапі трансформації та формування громадянського суспільства є питання розвитку культури, які дуже важливі в умовах соціально-економічної нестабільності в Україні, духовної кризи та занепаду моральності [1, 2]. Без високого рівня культури, освіти, громадянської свідомості та внутрішньої зрілості людина не може бути повноправним учасником європейського та всього світового суспільства. Культура відіграє значну роль в інтеграції суспільства, створенні основи для гармонізації міжособистісних відносин, формуванні сучасного національного способу життя. Культура заснована на діяльності людей. Через культуру та завдяки культурі відбувається поєднання природного та соціального світів. Культура — результат об'єктивізації та матеріального втілення прагнень, цілей, інтересів людини. Культура трактується як все те, що створене людьми, як штучне середовище, “друга природа”, яка надбудована над першою “природною природою” (знаряддя праці, соціальні форми життя, звичаї, вірці, норми, соціально регульована поведінка, соціальний контроль тощо) [1].

Проте культура не набувається біологічним шляхом і кожне наступне покоління відтворює її і передає нащадкам. Саме цей процес є основою соціалізації особистості [2].

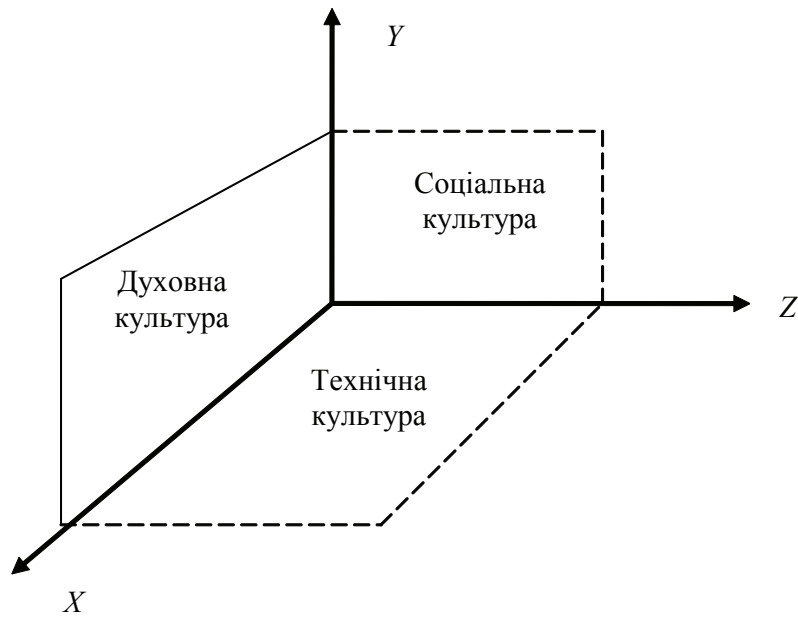
Поняття культури є надзвичайно широким, оскільки культурне поле охоплює соціальне в усіх його формах і протягом усієї історії існування людства. Культура — це системна інтегрована якість суспільства, втілення досягнень у його розвитку. Отже, не дивно, що культура визначається як система цінностей, уявлень про світ, правила поведінки, спільні для людей та пов'язані з певним способом життя [3]. Як підкреслює Н. Смелзер, культу-

ра створюється людьми та їй навчаються. Культуру потрібно розглядати як відкриту категорію, що висвітлює зміст громадської життєдіяльності людей [4]. За О. Якубою, культура — це якісна характеристика суспільства, яка виражає ступінь його прогресу, рівень і міру досягнень у контексті панування над силами природи, своїми власними соціальними зв'язками та відносинами [1].

Враховуючи, що культура — це системна категорія, її досягнення мають об'єднувати зусилля фахівців різного профілю (психологів, педагогів, філософів, істориків, соціологів, представників інших наук) у вирішенні найважливішої проблеми — як сформувати культурну особистість та за допомогою яких критеріїв можливо вимірювати культуру людини, яким чином можна сформулювати культурну особистість? [5–8]. На це питання немає простої відповіді. Ні праця, ні організація самого суспільства не можуть бути вдосконалені, якщо не будуть створені умови для розвитку культурної особистості людини. Її вдосконалення можливе лише на засадах гуманістичних цілей та цінностей, що існують у реальному житті та в громадській свідомості людини.

Враховуючи важливу роль у генезі цивілізацій різних видів культур, з методологічної точки зору доцільно використовувати когнітивний, ціннісний та регулятивний підходи до визначення стану сучасного культурного простору цивілізацій [5].

Використання подібного багатомірного методичного підходу дає змогу здійснити порівняльну оцінку ступеня розвитку різних типів культур і відповідно вжити заходи, що необхідні для їх гармонізації [9]. Прикладом може бути наведена трьохмірна структура культурного простору цивілізації (рис. 1) [5].



Y, X, Z – відповідно ціннісна, когнітивна, регулятивна складові культурного простору.

Рис. 1. Трьохмірна структура культурного простору цивілізації

Культура здійснює свій вплив через цінності, соціальні норми, ритуали, що розробляються і визначаються суспільством, його інститутами та спонукають людину поводити себе певним чином. Культура являє собою багатофакторне складне явище та має кілька рівнів. Дослідження вітчизняних і зарубіжних фахівців значною мірою орієнтовані на вивчення зовнішніх проявів культури (символів, міфів, ритуалів тощо).

Згідно з концепцією Е. Шейна (2002) структуру культури можна подати у такому вигляді:

1. Глибинний рівень (базові уявлення).
2. Підповерховий рівень (цінності та норми).
3. Поверховий рівень (зовнішні прояви культури).

Розглядаючи культуру особистості як інтегральну характеристику та синтез різних видів культур, синергетичну модель формування культури особистості можна подати у вигляді, зображеному на рис. 2.

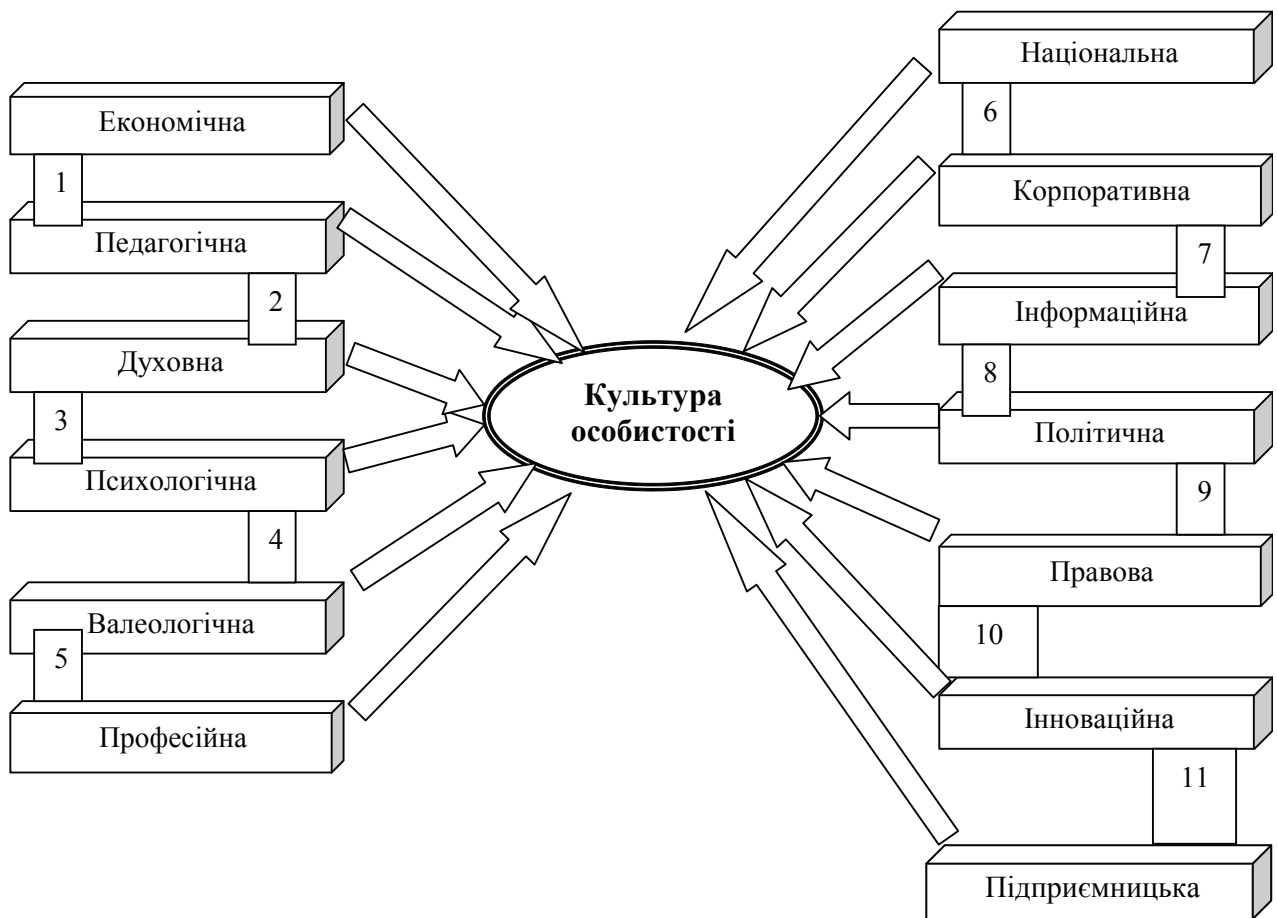
При цьому окремі чинники (1–11), що являють собою базові цінності та норми, зовнішні прояви культури, можна розглядати як чинники-синергисти, що сприяють посиленню взаємозв'язку різних видів культур, які інтегруються в культуру особистості.

Подібний методичний підхід дає підстави викремлювати загальні чинники, що пов'язують

їх, планувати систему заходів, спрямованих на формування та розвиток не тільки окремих видів культур, а й у цілому культури особистості на основі принципів синергетики [3]. Такий підхід допомагає сформувати комплексну концепцію дослідження цінностей персоналу та організації у цілому, а в праксеологічному аспекті – встановити ступінь та характер впливу цінностей, що трансформуються у певні стандарти діяльності, правила поведінки людини, забезпечуючи ефективність соціальної взаємодії у мікро- та макроколективах.

Для визначення впливу різноманітних чинників на розвиток культури нами було здійснено експертне дослідження, в якому взяли участь 9 експертів. За якісним складом це були: доктор – 1, докторант – 1, кандидати наук – 3, аспіранти – 3, викладач – 1. Їхній середній вік становив $41,0 \pm 0,8$ року, а науково-педагогічний стаж – $16,0 \pm 1,1$ року.

Для проведення досліджень була розроблена карта експертної оцінки впливу різноманітних чинників на розвиток культури і відповідна матриця. Експертам пропонувалося послідовно порівнювати між собою чинники, що оцінювалися з точки зору їх впливу на розвиток культури. Якщо чинник на думку експерта здійснював більший вплив, йому виставлялася максимальна



1–11 – чинники-синергисти.

Рис. 2. Синергетична модель формування культури особистості

оцінка – 2 бали, а іншому чиннику з порівняльної пари – 0 балів. Якщо жоден з цих чинників не визначався як найбільш значущий, або експерт мав певні труднощі в їх оцінюванні, обом чинникам виставлявся 1 бал. Оцінки заносилися у відповідну матрицю на зразок “чинники-експерти” для оцінювання впливу 17 різноманітних чинників на розвиток культури (табл. 1). У ній були виділені політичні (П), етнополітичні (Еп), соціальні (С), економічні (Е), географічні (Г), технологічні (Т), психологічні (Пс), інформаційні (І), біологічні (Б), ідеологічні (Ug), міграційні (М), антропогенні (А), демографічні (Д), медичні (Мд), космогенні (К), екологічні чинники (Ек) та релігія (Р).

На засадах використання алгоритму розрахунків показників кваліметричної моделі для оцінки значущості чинників, що впливають на розвиток культури, була визначена значущість 17 різноманітних чинників (див. рис. 3).

Найбільший вплив за результатами експертної оцінки був визначений стосовно релігії (значущість – 0,077), соціальних (0,076), ідеологічних (0,075), економічних (0,074) та інформаційних чинників (0,071). Найменший вплив на розвиток культури був встановлений стосовно космогенних (0,033), біологічних (0,044) та географічних (0,049) чинників.

Для оцінки ступеня узгодженості думок експертів був використаний алгоритм розрахунків коефіцієнта конкордації (W) [10]. Вихідні дані щодо його розрахунку наведені у табл. 2.

Отриманий в підсумку коефіцієнт конкордації (W), що дорівнював за своїм значенням 0,59, був набагато більший, ніж критичне значення коефіцієнта Кендела-Сміта (0,323) та свідчив про достатньо високу ступінь узгодженості думок експертів, які брали участь у цьому експертному дослідженні.

Таблиця 1

**Матриця "чинники-експерти" для оцінювання впливу чинників
на розвиток культури і розрахунку
коефіцієнта конкордації**

Чинник	Експерти										Σ	D _i -D _c	(D _i -D _c) ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
П	19	23	9	21	20	5	22	12	15	146	-6	36	
Еп	15	21	27	20	20	22	18	23	12	178	26	676	
С	16	23	25	21	20	21	25	24	22	197	45	2025	
Е	24	20	24	17	21	16	27	15	28	192	40	1600	
Г	18	13	13	13	18	16	14	16	7	128	-24	576	
Т	19	23	17	6	19	14	16	11	17	142	-10	100	
Пс	15	21	10	25	21	19	17	22	19	169	17	289	
І	17	22	25	20	20	17	16	20	28	185	33	1089	
Б	17	14	11	5	13	20	15	11	7	113	39	1521	
Ug	15	24	22	26	17	23	20	23	23	193	41	1681	
М	15	13	15	16	11	8	12	23	22	135	-17	289	
А	18	20	17	15	12	8	8	22	12	132	-20	400	
Д	18	16	15	13	18	25	17	25	15	162	10	100	
Mg	17	5	15	8	9	20	22	8	9	113	39	1521	
К	18	4	8	10	13	6	7	5	15	86	-66	4356	
Р	14	23	23	27	19	25	18	24	26	199	47	2209	
Ек	14	6	13	12	17	22	18	5	12	119	33	1089	

Таблиця 2

**Вихідні дані щодо розрахунку коефіцієнта конкордації для оцінювання
ступеня узгодженості думок експертів стосовно впливу різних чинників
на розвиток культури**

Найменування показника та формула для визначення	Його чисельне значення
Середня оцінка рангів, що дана експертами (D _c) $D_c = \frac{m(n+1)}{2}$, де m — число експертів; n — число оцінюваних чинників	D _c = 152
Σ (D _i - D _c) ² — різниця між сумою оцінок, даних кожним експертом за конкретним чинником (D _i), та середньою оцінкою (D _c), що береться у квадраті	Σ (D _i - D _c) ² = 19557
Коефіцієнт конкордації (W) $W = \frac{12 \cdot \sum (D_i - D_c)^2}{m^2 (n^3 - n)}$, де m — число експертів; n — число оцінюваних факторів	$W = \frac{12 \cdot 19557}{9^2 \cdot (17^3 - 17)} = \frac{234684}{396576} = 0,59$

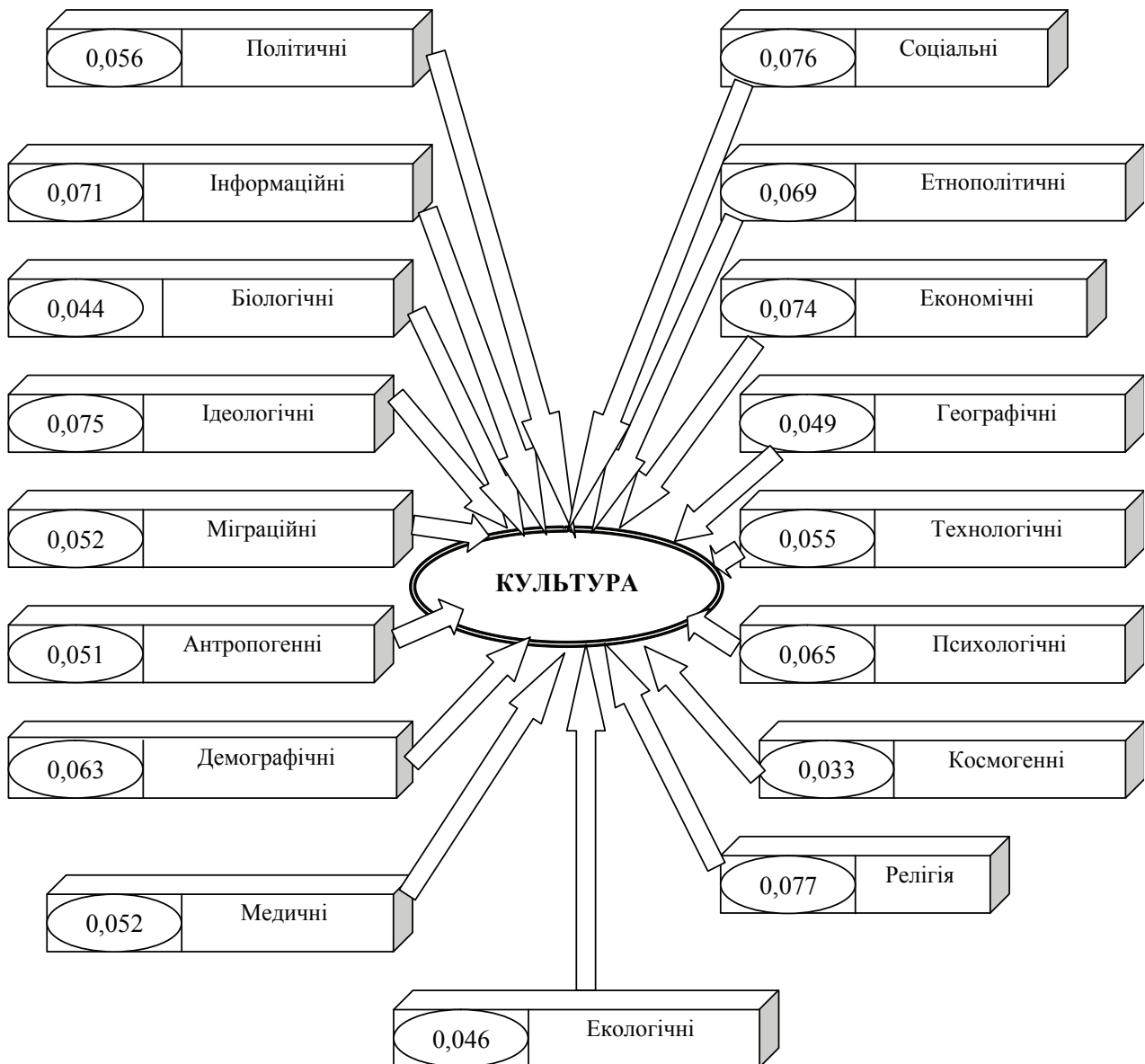


Рис. 3. Експертна оцінка значущості чинників, що впливають на розвиток культури, відносні одиниці

Виходячи з результатів проведеного наукового дослідження, можна виокремити такі пріоритетні напрями розвитку культури населення України:

1. Розробка стратегічного державного проекту розвитку культури.
2. Підвищення загальної соціальної культури громадян на засадах державної політики.
3. Розробка дієвої системи моніторингу культури на різних рівнях.
4. Створення на державному та регіональному рівнях системи оцінки чинників та управління розвитком культури населення України.

Важливе місце у формуванні різних видів культур населення (духовної, гендерної, правової, інноваційної, корпоративної та ін.) належить створенню Рад з духовного, гендерного, правового та морального виховання, кабінетів культури в освітніх установах різного рівня, які повинні координувати діяльність суб'єктів виховання, управління, засобів мас-медіа.

Культурний стан людства перебуває у прямій залежності від культури суспільства та його окремих громадян. Тому в ситуації різкого падіння рівня життя населення потрібен виважений соціально-орієнтований підхід до вирішення най-

складніших соціальних, економічних, психологічних та інших проблем соціокультурного розвитку держави, які мають вирішуватися на засадах якісних змін соціально-економічних умов життя і ретельно розроблених соціальних програм розвитку культури населення України.



Література

1. Соціологія у схемах, таблицях та коментарях: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / П. Г. Давидов, А. В. Кальянов, С. А. Поцулко. — Донецьк: Норд-Прес, 2009. — 216 с.
2. Плотніков П. В. Соціально-педагогічні основи соціалізації молоді промислового регіону: Монографія. — Донецьк: ДонНУ, 2004. — 435 с.
3. Шконда В. В., Кальянов А. В., Давидов П. Г. Феномен синергетики: наука — общество — образование: Монографія / Ред. В. В. Шконда. — Донецьк: Норд-Прес, 2009. — 156 с.
4. Смелзер Н. Социология: Пер. с англ. — М.: Феникс, 1994.

5. Бобахо В. А., Левикова С. И. Культурология: Программа базового курса: хрестоматия, словарь терминов. — М.: ФАИР-Пресс, 2000. — 400 с.

6. Культурология. XX век. Словарь — СПб.: Университетская кн., 1997. — 640 с.

7. Культурология: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — Ростов н/Д: Феникс, 2001. — 608 с.

8. Кальянов А. В. Методологические основы исследования социокультурного феномена "цивилизация" // Методология современных исследований в политике, экономике та соціальной сфері: Матеріали Першої міжнар. наук.-практ. конф. вчених, студентів і практиків / Голов. ред. В. В. Шконда. — Донецьк: Норд-Прес, 2011. — С. 62–70.

9. Кальянов А. В. Контент-анализ категории "цивилизация" в отечественном и зарубежном социально-культурном пространстве // Методология современных исследований в политике, экономике та соціальной сфері: Матеріали Першої міжнар. наук.-практ. конф. вчених, студентів і практиків / Голов. ред. В. В. Шконда. — Донецьк: Норд-Прес, 2011. — С. 116–125.

10. Шконда В. В., Кальянов А. В. Особенности использования методов кваліметрії в современных научных исследованиях // Наук. пр. МАУП. — 2010. — Вип. 4 (27). — К.: МАУП, 2011. — С. 45–48.

Здійснено експертну оцінку різноманітних чинників, що впливають на розвиток культури у сучасному соціокультурному просторі, проведено оцінювання вагомості їх впливу, визначені напрями розвитку культури на сучасному етапі розвитку суспільства.

Проведена експертная оценка различных факторов, влияющих на развитие культуры в современном социокультурном пространстве, определена весомость их влияния, установлены направления развития культуры на современном этапе развития общества.

Expert evaluation of different factors which influence the development of culture in modern social and cultural field is carried out, ponderability of their influence is determined, trends of culture development during modern stage of society development are stated.

Надійшла 6 травня 2011 р.

ВИВЧЕННЯ ПЕРЕСОПНИЦЬКОГО ЄВАНГЕЛІЯ ЯК СКЛАДОВОЇ НАВЧАЛЬНО-ВИХОВНОЇ РОБОТИ У ВИЩІЙ ШКОЛІ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 190–194

Розглянуто роль культури в процесі соціалізації особистості. Висвітлено можливість використання у навчально-виховному процесі державних символів України, зокрема Пересопницького Євангелія. Накреслено основні перспективи подальшого вивчення Української Першокниги.

В епоху постіндустріального (інформаційного) суспільства стратегічна роль науки і техніки, завдяки яким людство відкрило нові можливості енергетичних ресурсів, що в свою чергу викликало до життя високі технології, поступово переходить до використання інтелектуального капіталу, — до науки й освіти, за допомогою яких формується насамперед людина, яка створює високі технології і вміє користуватися ними.

Освіта XXI ст. має бути освітою для людини. Її стрижень — розвиваюча, культуротворча домінанта, виховання відповідальної особистості, здатної до самоосвіти і саморозвитку, яка вміє критично мислити, опрацьовувати різноманітну інформацію, використовувати набуті знання і вміння для творчого розв'язання гострих та складних проблем, прагне змінити на краще своє життя та добробут своєї країни.

У державній національній доктрині “Освіта” (Україна XXI ст.) у розділі III “Національний характер освіти і національне виховання” задекларовано:

“Освіта має гуманістичний характер і ґрунтується на культурно-історичних цінностях Українського народу, його традиціях і духовності.

Освіта утверджує національну ідею, сприяє національній самоідентифікації, розвитку культури українського народу, оволодінню цінностями світової культури, загальнолюдськими надбаннями [...].

Національне виховання спрямовується на залучення громадян до глибинних пластів національної культури і духовності” [1].

Національно-патріотичне виховання студентської молоді є складовою системи вихован-

ня громадянина України, тобто поглядів, переконань, ідеалів традицій, звичаїв, створена впродовж віків народом, покликана формувати світоглядні позиції та ціннісні орієнтації сучасної молоді.

Тому і в Концепції національного виховання студентської молоді серед основних напрямів національно-виховної діяльності перше місце займає національно-патріотичне виховання, яке передбачає формування національної свідомості і відповідальності за долю України, виховання любові до рідної землі, її історії, відновлення і збереження історичної пам'яті, виховання бережливого ставлення до національного багатства країни, мови, культури, традицій [2].

Кінцевою метою виховання особистості є підготовка до повноцінного суспільного життя, яке передбачає виконання ролей громадянина, трудівника, громадського діяча, сім'янина, товариша, тобто соціалізація особистості.

В соціалізації, як багатоплановому включенні особистості в соціальне життя, провідне місце посідає соціалізація засобами культури, яка поряд з людинотворчою, виконує ще й інші провідні функції (рис. 1).

Нині аксіомою є те, що поза культурою ніякого оновлення суспільства, становлення державності, впровадження демократії не може бути й мови. Культура дає можливість кожному прилаштуватися до існуючих у суспільстві оцінок і форм поведінки, пізнати закони природи і соціальних явищ, виробити ціннісні орієнтації людини, передати культурні цінності наступним поколінням. А що саме ми зможемо їм передати?

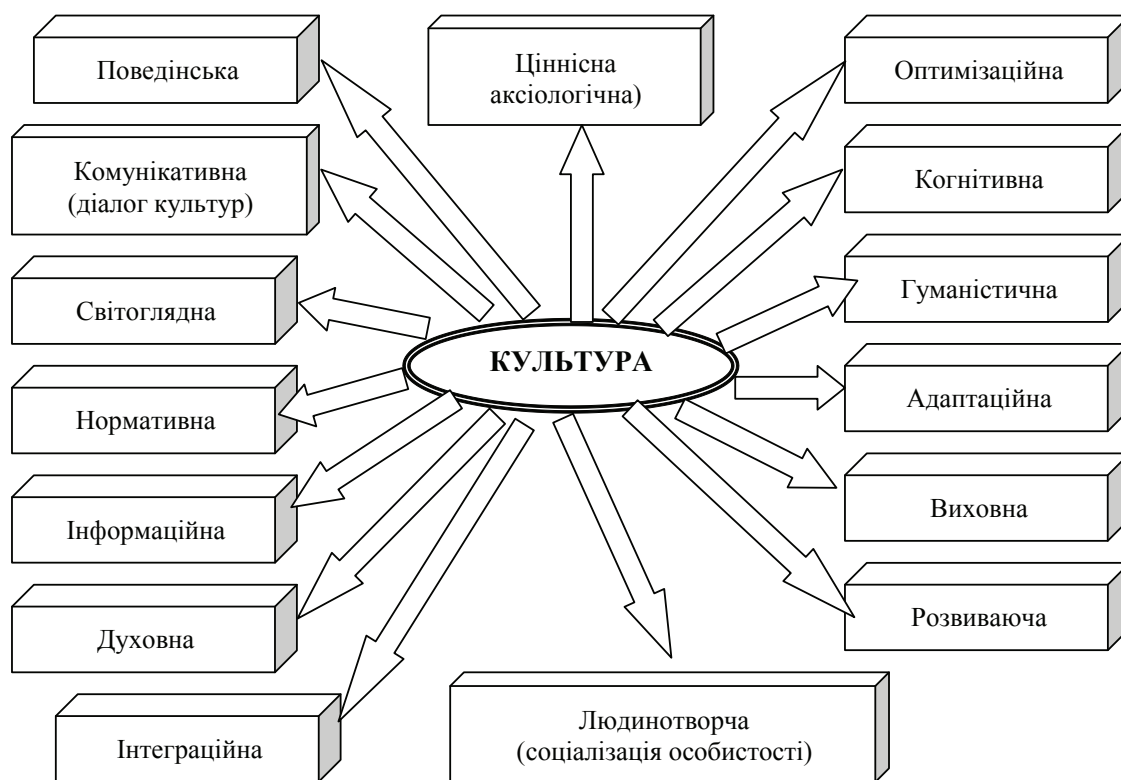


Рис. 1. Основні функції культури

Серед вічних цінностей можна назвати такі символи нашої держави, як прапор, герб і Українську Першокнигу — Пересопницьке Євангеліє. Про перші два символи вчителі говорять дітям ще в початковій школі і продовжують акцентувати на них увагу протягом усього навчання, але жодного слова маленькі громадяни не чувають про ту святиню, на якій президенти України присягають на вірність своїй землі і своєму народу. Мабуть, вищій школі слід заповнити цю порожнечу, тим паче, що пізнавальний і виховний потенціал вивчення Пересопницького Євангелія надзвичайно високий (рис. 2).

Наприклад, викладачі історії України разом із студентами зможуть здійснити мандрівку в часі і дізнатися, що найдавніший запис про Пересопницю знаходиться в Іпатіївському літописі і датований 1149 р. Там записано, що місто, де пізніше була створена Книга, було гарно укріпленою фортецею й центром князівських володінь. У цілому, про Пересопницю можна знайти багато (вісімнадцять) літописних згадувань. Крок за кроком можна простежити історію цього краю.

Особливо важливо в цьому контексті звернути увагу, в світлі останніх подій, на ідеологічне роз'єднання Сходу і Заходу України, діяльність

об'єднання “Свобода”, бійки 9 травня 2011 р. у Львові — на те, що Пересопниця була містом миру. Зокрема, у 1150 р. сюди з'їхались князі, щоб допомогти встановити мир між ворогуючими київськими князями — Юрієм та Ізяславом.

Героїчна земля народжувала героїв, але, на жаль, після 1246 р. про Пересопницю не було літописних згадок. Очевидно, після зруйнування монголо-татарами Пересопниця так і не змогла піднятися і за неповних 800 років перетворилася на неперспективне селище, розташоване всього за 30 кілометрів від міста Рівне. Від давнього міста залишилось з півсотні будинків, трохи більше сотні жителів, відсутня школа, дорога розбита, навіть дорожнього знаку з назвою селища немає.

І ось тут саме час для викладача соціології. Можливо, студенти зможуть запропонувати проєкт відродження цієї місцевості.

Філологи, вивчаючи історичну граматику, звертались би до цієї пам'ятки, яка містить унікальний матеріал для вивчення історії української мови на всіх її рівнях та взаємодії народно-розмовних і книжних елементів в українській літературно-писемній практиці XVI ст. [3]. Намагання перекладу священного писання простою народною мовою відбивають тенденцію до

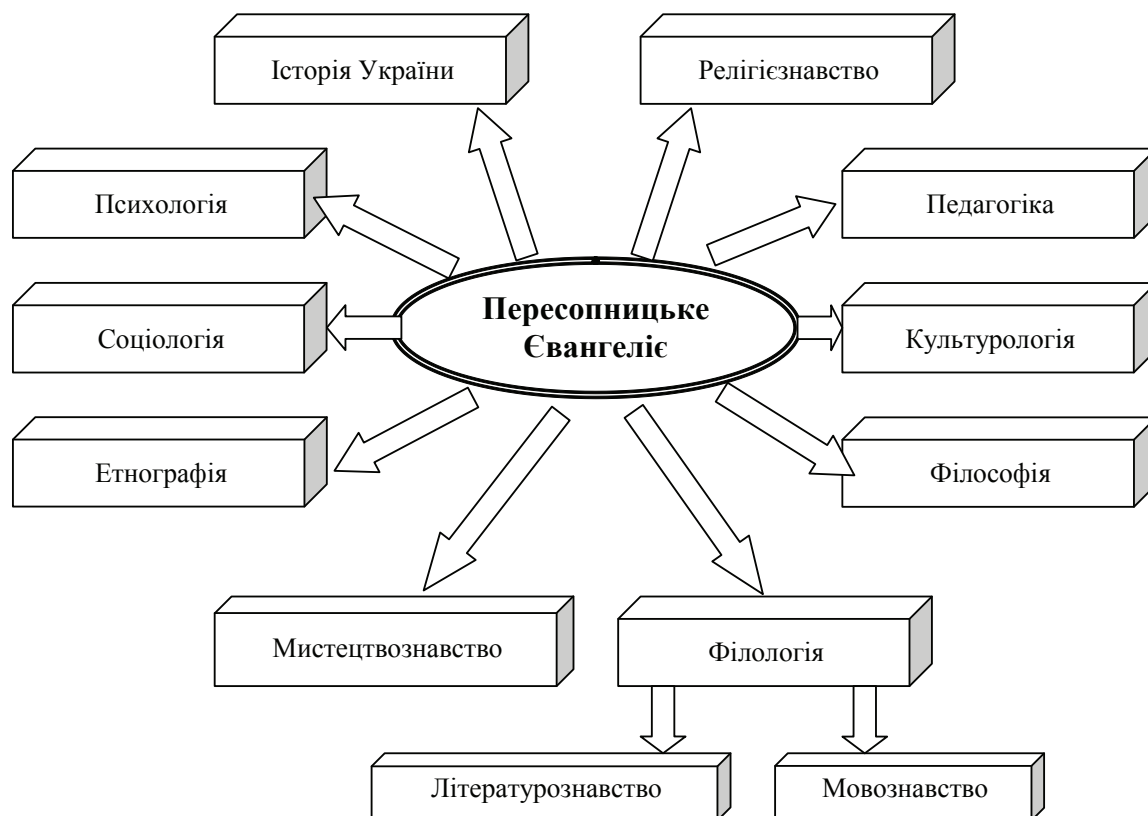


Рис. 2. Вивчення Пересопницького Євангелія в рамках гуманітарних наук в умовах вищої школи

створення самостійної книжної української мови у зв'язку з пробудженням національної самосвідомості у середовищі деяких представників тодішнього українського духовенства, які були близькими до народу. Перспективи вивчення Пересопницького Євангелія філологами доволі значні. Ще П. Житецький писав: “Вивчення Пересопницького рукопису не тільки з боку фонетики, але і з боку лексики, а також синтаксису, могло б привести до наслідків надзвичайно важливих. Перед нами відкрилась би така сторінка в розумовому житті цього краю, яка могла б висвітлити глухі віки XV і XIV, а разом з тим могла б надолужити відсутність сторінок, вирваних пізнішими переворотами, які відбулися на південноруських землях” [4]. На своїх дослідників ще чекає висвітлення незрозумілих питань походження, створення і відкриття пам'ятки та всебічне вивчення мови Пересопницького Євангелія.

Окремої розмови заслуговує художнє оформлення рукопису, яким свого часу займалися О. Грузинський [5] та Г. Павлуцький, а у наш час — відомий дослідник старої української книги — рукописної і друкованої — Я. Запаско [6, 7]. Гортаю-

чи сторінки Книги, що складається з 482 аркушів, тобто 964 сторінок, захоплюємось досконалістю уставу, яким написано Євангеліє. Теплий, жовтуватий колір пергаменту найвищої якості добре поєднується з коричневими чорнилами. Чотири мініатюри євангелістів за роботою, розкішно орнаментовані заставки, кінцівки, ініціали, рубрикаційні знаки тощо складають багатий декор літопису. Майбутні мистецтвознавці, культурологи поринуть у чарівний світ ніжно-рожевої, сірої, блакитної, сріблястої, золотой, червоної та зеленої фарб, які наповнюють рукопис життєрадісністю та урочистістю.

Розглядаючи мініатюри, саме час познайомитися з традиційною іконографією, порівняти зображення євангелістів на різних картинах та іконах. І тоді стає зрозумілим світ символів, якими сповнені мініатюри (матеріал для викладача релігієзнавства). Уперше в II ст. Іринея Ліонський, розтлумачуючи Апокаліпсис, запропонував трактування зв'язку євангелістів та істот з видінь Іоанна Богослова: лев у Іринея поєднував з самим Іоанном дієвість, царську владу Христа-Царя; телець поєднувався з Лукою і був символом хресної жертвності Ісуса Христа; людина (ангел) поєднувався з Мат-

феєм і був символом людської природи Христа та його втілення; орел поєднувався з Марком і символізував Дар Святого Духа, який підноситься над Церквою, а також Вознесіння Господнє [8].

Книга, народжена в XVI ст., збережена стараннями невідомих подвижників, за правом стала часткою національного духовного скарбу всіх слов'ян, невід'ємною складовою нашого минулого, нашої живої історії і сьогодення.

Вивчаючи тему “Культура як наука і навчальний модуль”, ілюструючи основні функції культури, викладач такого предмета, як культурологія, може сміливо користуватися відомостями з історії Пересопницького Євангелія.

Написане на замовлення княгині Жеславської, воно тривалий час зберігалось в Пересопницькому монастирі, про що, зокрема, свідчить інвентар цієї обителі 1600 р. Однак у 1630 р. монастир припинив своє існування. Його володар, князь Микола Чорторійський, католик, звернувся до короля Сигізмунда III з проханням передати обитель Клеванській єзуїтській колегії. Король відразу видав грамоту, згідно з якою монастир разом з майном та земельними угіддями переходив у володіння єзуїтів. Очевидно, до їх рук і потрапило Пересопницьке Євангеліє.

На деякий час ця реліквія загадково зникла, щоб потім з'явитися, але вже на початку XVIII ст. в Центральній Україні. Річ у тім, що під час Хмельниччини клеванські єзуїти були розгромлені і пограбовані. Можливо, ця книга потрапила до рук якогось козацького ватажка, а далі він вивіз її на Придніпров'я. Але це лише гіпотеза.

Врешті-решт Євангеліє опинилося в руках Івана Мазепи, який і подарував його Переяславському кафедральному собору, збудованому на власні кошти. Про це свідчить запис у Євангелії від 17 квітня 1701 р.

Майже сто років Євангеліє зберігалось в соборі, а потім опинилося в бібліотеці Переяславської духовної семінарії. Тут його і знайшов у 1837 р. археограф Осип Бодяньський. У наступному році він опублікував у “Журналі Міністерства народної освіти” невелику інформаційну статтю про цей рукопис.

Десь наприкінці 1845 р., перебуваючи в Переяславі, з цією книгою познайомився Тарас Шевченко. Він залишив запис у своїх археографічних нотатках про враження від рукопису.

У 60-х роках XIX ст. семінарію з Переяслава перенесли до Полтави. Туди ж потрапило і Пересопницьке Євангеліє. У 1873 р. книгу передали графу Д. Толстому, і вона опинилася в Пе-

тербурзі. Далі її власником став великий князь Петро Георгійович, принц Ольденбургський. Тільки через шість років після його смерті, у 1887 р., книга за сприяння вдови покійного повернулася до бібліотеки Полтавської духовної семінарії.

У Полтаві, в краєзнавчому музеї, Євангеліє пережило революцію 1917 р., громадянську війну, різноманітні експерименти радянської влади. Під час Другої світової війни книга була вивезена до Уфи, а після війни повернена в Україну, але не в Полтаву. Спочатку вона зберігалася у фондах Києво-Печерської лаври. 24 грудня 1948 р. за ініціативи професора Київського університету С. Маслова книгу передали до Центральної наукової бібліотеки (нині — Національна бібліотека України ім. В. Вернадського). Там вона зберігається і зараз. Щоб кожен міг ознайомитися з цим шедевром книгописання зроблене факсимільне видання.

Справді, Пересопницьке Євангеліє — це символ України, блага звістка про можливість здолаття страху смерті подвигом любові. Знання його історії, розуміння його значення для духовного самоствердження необхідно тим, хто шанобливо ставиться до своїх джерел, зберігає традиції і несе істину у своїх серцях. Це Слово, яке було спочатку, яке може порятувати, від якого залежать наші земні долі, Слово Милосердя. А далі майже все буде залежати від нас самих, від нашого вибору, від того, куди, на який шлях ми повернемо свою ходу.



Література

1. *Національна доктрина розвитку освіти України у XXI столітті.* — К.: Шкільний світ, 2001.
2. *Концепція національного виховання студентської молоді /* Рішення колегії М-ва освіти і науки України від 25 черв. 2009 р. Протокол № 7/2-4.
3. *Чепіга І.* Пересопницьке Євангеліє і морфологічний стандарт української мови (на матеріалі іменника) // *Укр. діалектолог. зб. Кн. 3.* — К.: Довіра, 1997. — С. 218–230.
4. *Житецкий П.* Описание Пересопницкой рукописи XVI века с приложением текста Евангелия от Луки, выдержек из других евангелистов и 4-х страниц снимков / *Сост. П. Житецкий.* — К., 1876.
5. *Грузинский А. С.* Пересопницкое Евангелие как памятник искусства эпохи возрождения в Южной России в XVI в. // *Искусство.* — К., 1910. — № 1. — С. 1–53.
6. *Запаско Я. П.* Орнаментовані рукописи XI–XVI ст. в книгозбираннях Української РСР // *Матеріали з етногр. та художн. промислу.* — 1957. — С. 155.

7. Запаско Я. П. Мистецтво української рукописної книги. — Л., 1993. — С. 9, 14, 19, 26, 31, 75.

8. Баженов И. Символы св. Евангелистов // Приходское чтение. — 1915. — № 15. — Пг.: Синодальная типогр., 1915. — С. 521–526.

9. Виткалов В., Граб О. Культурологічна освіта у системі гуманітарних знань // Вища шк. — 2009. — № 3. — С. 88–95.

В епоху постіндустріального (інформаційного) суспільства освіта має бути освітою для людини. У зв'язку з цим підвищується роль національної освіти, що передбачає виховання громадянина України, тобто формування у студентської молоді поглядів, переконань, ідеалів, традицій, звичаїв, створених упродовж віків народом, покликаних формувати світоглядні позиції та ціннісні орієнтації молоді. Кінцевою метою виховання особистості є підготовка до повноцінного суспільного життя, тобто соціалізація особистості засобами культури, яка дає можливість кожному прилаштуватися до існуючих у суспільстві оцінок і форм поведінки, пізнати закони природи і соціальних явищ, виробити ціннісні орієнтації людини, передати культурні цінності наступним поколінням.

В епоху постіндустріального (інформаційного) общества образование должно стать образованием для человека. В связи с этим резко возрастает роль национального образования, которое предусматривает воспитание гражданина Украины, то есть формирование у студенческой молодежи взглядов, убеждений, идеалов, традиций, обычаев, созданных в течение веков народом, призванных формировать мировоззренческие позиции и ценности ориентации молодежи. Конечной целью воспитания личности является подготовка к полноценной общественной жизни, то есть социализация личности средствами культуры, которая дает возможность каждому приспособиться к существующим в обществе оценкам и формам поведения, познать законы природы и социальных явлений, выработать ценностные ориентации человека, передать культурные ценности следующим поколениям.

Education must be education for a man in the postindustrial (informative) epoch. So the role of national education which foresees the bringing up of a Ukrainian citizen that is (i.e.) the formation of views, world vision, ideals, customs and traditions within the students youth which have been created during the ages by the people acquires great significance. All these have to form the world outlook and the value orientation for the youth. The final goal of a person bringing up is the preparation for society life of full value, i.e. personality socialization by means of culture which gives the possibility for every one to adapt to the existing assessments and forms of behavior in the society, to get to know nature laws and social phenomena, to elaborate valuable orientation of a person, to transfer.

Надійшла 18 травня 2011 р.

І. М. КРАВЕЦЬ

М. М. ОВЧАРУК

Хмельницький національний університет

ТРУДОВИЙ ПОТЕНЦІАЛ ТА РОЛЬ ОСВІТИ У ЙОГО ФОРМУВАННІ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 195–197

Рівень загальної та професійної освіти істотно впливає на формування якісного трудового потенціалу країни. Дослідження основних проблем розвитку освітньої сфери з цієї точки зору дає підстави визначити напрями для зосередження зусиль із підвищення якості трудового потенціалу.

Трудовий потенціал є самостійним об'єктом інновацій, його розвиток є однією з кінцевих цілей реалізації інноваційної соціально орієнтованої моделі ринкової економіки. Формування і реалізація трудового потенціалу, перспективи його розвитку є надзвичайно важливим завданням для подальшого розвитку України в цілому, від вирішення якого залежать не тільки доля вітчизняної економіки та можливості її переходу на інноваційну модель ринкової економіки, а й стабільність соціально-політичного життя країни. Тому на сьогодні ця тема є важливою та актуальною. Вона вже давно назріла, оскільки сучасні тенденції руйнування трудового потенціалу за їх масштабами і глибиною набули такого розмаху, що серйозно загрожують національній безпеці країни, і його оновлення має пріоритетність у вирішенні стратегічних завдань соціально-економічної політики держави.

Дослідженням питань щодо ролі освіти у формуванні трудового потенціалу займалися і продовжують займатися такі вчені, як Е. Лібанова, В. Онікієнко, І. Петрова, О. Грішнова, Л. Лісогор та багато ін.

Розглянемо роль освіти у формуванні трудового потенціалу, в тому числі з застосуванням аналізу статистичних даних, які належать до цієї проблеми.

Трудовий потенціал України, як і будь-якої іншої країни, є складною соціально-економічною категорією. Це наявна і можлива у майбутньому кількість та якість праці, якою володіє суспільство, колектив організації, індивід при певному рівні розвитку науки і техніки і яка визначається чисельністю працездатного населення, його професійно-освітнім рівнем.

Фундаментом прогресивного розвитку суспільства є зростаючі потреби людини та необхідність їх задоволення, які спонукають людину постійно розвивати й удосконалювати свої трудові якості, що можливо за певних соціально-економічних та екологічних умов. Відтак, з нашої точки зору, трудовий потенціал — це втілення в людині якісних характеристик (природних здібностей, таланту, рівня освіти, кваліфікації, професійного досвіду, стану здоров'я, духовних цінностей), які залучаються або можуть бути залучені до процесу виробництва матеріальних і духовних благ з метою задоволення існуючих і формування нових потреб і цінностей людини, які мають здатність до динамічного розвитку в екологічно чистих умовах життєдіяльності. У цьому випадку під екологічно чистими умовами слід розуміти не тільки збереження екологічної рівноваги у навколишньому природному середовищі, а й безпеку соціально-економічних умов життєдіяльності населення. З переходом від індустріального до інформаційного суспільства в економічній сфері кожної держави зростає роль і значення трудового потенціалу, рівня інтелекту людей, освіти, кваліфікації, здоров'я, культури, підприємливості, творчих та інших їхніх здібностей. За умов побудови соціально-орієнтованої ринкової інноваційної моделі розвитку економіки України перед вітчизняною наукою постає питання якомога повного дослідження трудового потенціалу, особливостей процесу регулювання його трансформації.

Освіта є одним із головних факторів, які впливають на формування трудового потенціалу. Вона охоплює діяльність реально сформованих сус-

пільних інститутів, які здійснюють підготовку молоді до життя на основі здобутих знань у дошкільних дитячих установах, у середніх спеціальних, професійно-технічних і вищих навчальних закладах. Значення освіти в житті людини зростає, і тому вона не може обмежуватися лише періодом навчання. Нагальна потреба в постійному підвищенні рівня знань привела до появи такого цікавого феномену в суспільному житті, як безперервна освіта. Цей процес супроводжується пошуком нових форм і методів навчання, що сприяють правильному формуванню наукового світогляду, більш глибокому розумінню економічних, соціальних змін, що відбуваються.

Поява нових технологій та галузей знань закономірно потребує висококваліфікованих працівників, підготовка яких займає тривалий проміжок часу. Попередня система освіти забезпечувала здобуття знань високої якості, які відповідали потребам розвиненого індустріального суспільства. Однак із прискоренням зміни технологій та необхідності систематичного оновлення знань швидко застаріває найменш мобільна частина змісту освіти. Сучасне постіндустріальне суспільство обумовлює необхідність перегляду не тільки технологій освіти, а й безпосередньо її змісту, уточнення оптимальної структури знань для усіх вікових груп населення [1, 100].

Освіта — це один з найдавніших соціальних інститутів, створення якого викликано потребами суспільства відтворювати і передавати знання, уміння, навички, готувати нові покоління для життя, готувати суб'єктів соціальної дії для вирішення економічних, соціальних, культурних проблем, що стоять перед людством. На думку авторів, особливої уваги потребує сфера дошкільної освіти. Так, із 815 дошкільних закладів Хмельницької області у 2009 р. 36 не працювали через відсутність опалення, електроенергії, водопостачання, 3 — непридатні для цільового використання [2]. У 2009 р. в усіх працюючих дитячих дошкільних закладах виховувалось лише 62,5 % дітей відповідного віку, що негативно впливає на формування якісного трудового потенціалу. Для порівняння у США рівень охоплення дітей дошкільним вихованням у віці 3-х років за останні десятиліття зріс у 3 рази, 4-х років — у 2 рази, практично всі 5-річні діти відвідують дитячі заклади. Подібне ставлення до освіти, у тому числі дошкільної, надання їй пріоритетного фінансування, ресурсного та кадрового забезпечення є характерним для багатьох інших країн як Заходу, так і Сходу. Саме дошкільна освіта, як і належне виховання вдома, формує

підвалини духовності і моральної чистоти у молодого покоління як основи якісного трудового потенціалу регіону в майбутньому. При цьому значну роль у вихованні підростаючого покоління мають відігравати домогосподарства, моральний клімат у сім'ї, можливість доступу до необхідних матеріальних та духовних благ.

Закінчення загальноосвітньої школи стає для молоді людини водночас і моментом вибору майбутнього життєвого шляху, професії, роду занять.

Проблеми у сфері професійної освіти Хмельницької області полягають у:

- 1) зменшенні майже вдвоє чисельності учнів професійно-технічних навчальних закладів, порівняно з чисельністю студентів вищих навчальних закладів III–IV ступеня акредитації. Тобто не готуються у достатній кількості і якості кваліфіковані робітничі кадри, попри найвищу потребу саме в них у сучасній економіці;
- 2) “перевиробництві” фахівців цілого ряду “модних” спеціальностей, роботу для яких сьогодні важко знайти.

Підготовка фахівців на Хмельниччині здійснюється в основному з орієнтацією на потребу населення регіону в здобутті престижної на сьогодні вищої освіти, а не на забезпечення економіки регіону працівниками необхідного професійно-кваліфікаційного рівня. Відтак, трудовий потенціал Хмельниччини зазнає значних деформацій уже на початковій стадії його формування, що негативно впливає на економічне зростання та рівень життя населення регіону.

Одна з головних проблем сучасної освіти в Україні пов'язана з неадекватністю її рівня якості та змісту стратегічній спрямованості розвитку світової цивілізації. Сутність проблеми полягає в тому, що і зміст, і можливості вітчизняної освітньої системи істотно відстають від світових реалій. Глибинна причина такого відставання сфери освіти — тривала економічна криза, згорання фундаментальних досліджень, наукомістких галузей та виробництв в Україні, руйнація наукових шкіл [3].

Хотілося б зазначити, що головною причиною, яка уповільнює розвиток освіти та професійної підготовки в нашій країні, є низький попит на висококваліфіковану працю, нестабільність економічного розвитку тощо. До найважливіших особливостей оновленої системи освіти слід віднести фундаменталізацію освіти, що дасть змогу значно підвищити її якість; випереджальну та розвиваль-

ну орієнтацію системи освіти; більшу доступність освіти для населення.

Гострою проблемою щодо формування освіти є оновлення матеріально-технічної бази навчальних закладів, яка більш ніж на 80 % морально і фізично застаріла, що істотно впливає на якість підготовки кваліфікованих кадрів.

Отже, основною проблемою, що стоїть на заваді подальшого розвитку трудового потенціалу, є невідповідність сучасної нормативно-правової бази соціально-економічним перетворенням, які відбуваються у державі. На сьогодні стан нормативної бази не сприяє усуненню існуючих на ринку праці диспропорцій — незбалансованості у попиті та пропозиції робочої сили за професійно-кваліфікаційною ознакою; перенасиченості ринку праці окремими професіями, невідповідності якості робочої сили потребам ринку праці. В умовах ринкової економіки одним із суттєвих показників ефективності, що впливає на кінцевий результат економічного та соціального розвитку підприємства, є якісний рівень кваліфікованої робочої сили. Нині професійна підготовка кадрів пе-

ретворюється на один із найважливіших чинників підвищення продуктивності праці, забезпечення випуску конкурентоспроможності на світовому ринку продукції, інтеграції України у світове економічне співтовариство. Є підстави говорити про необхідність формування інноваційної моделі розвитку трудового потенціалу, особливості якої полягають у зосередженні на якісних, а не кількісних показниках робочої сили, забезпеченні відповідності між попитом на працю та її пропозицією, підвищенні гнучкості ринку праці, його відкритості до впровадження нових технологій тощо.



Література

1. Ринок праці та освіта: пошук взаємодії: Зб. наук. ст. / За наук. ред. Л. І. Петрової. — К.: Таксон, 2007. — 200 с.
2. Офіційний сайт Головного управління статистики у Хмельницькій області. — <http://statbrd.ic.km.ua/>
3. Кінах А. Стан та перспективи професійного розвитку трудового потенціалу України // Вища шк. — 2005. — № 2. — С. 5–15.

Існує необхідність формування інноваційної моделі розвитку трудового потенціалу, особливості якої полягають у зосередженні на якісних, а не кількісних показниках робочої сили, забезпеченні відповідності між попитом на працю та її пропозицією, підвищенні гнучкості ринку праці.

Существует необходимость формирования инновационной модели развития трудового потенциала, особенности которой заключаются в сосредоточении на качественных, а не количественных показателях рабочей силы, обеспечении соответствия между спросом на труд и его предложением, повышении гибкости рынка труда.

There is a need for forming an innovative model of labor capacity, features which are to focus on qualitative rather than quantitative indicators of the labor force, to ensure consistency between the demand for labor and its supply, increased labor market flexibility.

Надійшла 2 червня 2011 р.

М. О. СОЛЯНИЧЕНКО

І. П. АРАПОВА

Вінницький інститут МАУП

С. М. АРАПОВ

Вінницький національний аграрний університет

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У МЕТОДИЦІ ВИКЛАДАННЯ МАТЕМАТИЧНИХ ДИСЦИПЛІН ВНЗ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 198–200

Викладання математичних дисциплін з використанням нових інформаційних технологій має істотні особливості, методичне врахування яких сприяє поліпшенню професійної підготовки майбутніх менеджерів.

У процесі зародження і розвитку інформаційного суспільства ключове значення набувають проблеми, пов'язані з організацією освітнього процесу. Розвиток сучасних інформаційних і комунікаційних технологій породжує середовище, яке характеризує стрімкі і безперервні зміни у методиці викладання.

У ряді країн інформаційні і комунікаційні технології вважаються основним компонентом у підвищенні якості освіти шляхом внесення змін у навчальні курси, набуття нових практичних навичок і розширення змісту навчальних дисциплін. В інших країнах інформаційні і комунікаційні технології використовуються в основному для полегшення доступу до освіти різним верствам населення або у вузчих цілях допомоги в самостійному навчанні за допомогою освітніх програм на радіо і телебаченні. Треті країни надають основну увагу використуванню технологій для трансформації умов навчання або задоволення особливих потреб різних категорій студентів.

Співробітництво України в галузі освіти з країнами Західної Європи, в рамках упровадження ідей Болонського процесу, стрімкі зміни в інформаційно-комунікаційній структурі, багато-профільна кооперація привели до того, що суспільство висуває все нові вимоги до шляхів здобуття і передавання знань, у тому числі математичних. Інтеграція інформаційних і телекомунікаційних технологій з методикою викладання математики з урахуванням потреб спецдисциплін у

математичних методах відповідно до профілю навчального закладу наразі є одним з актуальних напрямів реформування сучасної математичної освіти.

Проаналізуємо можливості застосування інформаційно-комунікаційних технологій на заняттях з математичних дисциплін.

Суперечності між сучасним станом теоретичного і методичного забезпечення системи навчання математики у вищих навчальних закладах і сучасними вимогами суспільства щодо рівня математичної підготовки майбутніх менеджерів свідчать про значущість зазначеної теми.

Важливість цього питання полягає у розробці наукового обґрунтування методики навчання математичних дисциплін з використанням сучасних інформаційних технологій; обґрунтуванні доцільності застосування вибраних методів комп'ютерного навчання.

Істотною особливістю нових інформаційних технологій навчання є орієнтація на індивідуальний підхід до навчання студента. Теоретико-методологічне підґрунтя цього підходу закладене в працях Л. С. Виготського, В. В. Давидова, Л. В. Занкова та ін. Розкриттю сутності, структури та змісту навчально-пізнавальної діяльності присвячено роботи Ю. К. Бабанського, Н. А. Менчинської, І. Т. Огороднікова, Д. І. Пеннера, М. М. Поташника, М. М. Скаткіна.

Психолого-педагогічні аспекти індивідуалізації вивчення основ наук висвітлено в працях

П. Я. Гальперіна, Г. С. Костюка, З. І. Слєпкань, І. С. Якиманської та багатьох інших.

Психолого-педагогічні аспекти використання інформаційних технологій у навчальному процесі досліджувалися в працях В. П. Зінченка, Ю. І. Машбиця, В. В. Рубцова, Н. Ф. Талізінної, І. М. Яглома та ін.

Професійній освіті необхідно забезпечити спадковість навчання і професійну діяльність. Це означає, що те інформаційне середовище, у якому через кілька років доведеться працювати нинішнім студентам, має формуватися в процесі навчання і бути освітньо-науковим, інтелектуальним інформаційним середовищем.

Проблема формування такого середовища зумовлена використанням нових можливостей засобів інформатики та інформаційних технологій для підвищення ефективності викладання математики, внаслідок чого концепція сучасної математичної освіти має трактувати її як інформатизовану освіту в умовах комп'ютеризованого суспільства.

Однак широка комп'ютеризація і розвиток телекомунікацій створили нові проблеми, пов'язані з необхідністю модернізації цілей і змісту навчання як у сфері вищої освіти, так і в сфері математичної освіти.

Навчальний процес у сучасному ВНЗ має бути спрямований на реалізацію змісту вищої освіти на підставі державних стандартів та кваліфікаційних вимог до фахівців та з урахуванням інваріантів, що дають можливість або продовжити освіту у будь-якому зарубіжному ВНЗ, або набути відповідної кваліфікації за кордоном на основі певного закінченого циклу освіти. Тому він здійснюється з урахуванням можливостей сучасних інформаційних технологій навчання та орієнтується на формування освіченої, гармонійно розвинутої особистості, здатної до постійного оновлення наукових знань, професійної мобільності та швидкої адаптації до змін у соціально-культурній сфері, системи управління та організації праці в умовах ринкової економіки.

Особливого значення набувають знання з вищої математики, що широко застосовуються у навчальних курсах теорії ймовірностей та математичної статистики, економетрії, математичного програмування, макро- та мікроекономіки, маркетингу, менеджменту, в інших спеціалізованих економічних курсах.

Ефективне викладання математичних дисциплін можливе з використанням інформаційних технологій на таких етапах навчання, коли на-

вчальний матеріал не дає можливості повною мірою використовувати традиційні методики. Зокрема, можна виокремити такі основні напрями використання інформаційних технологій, які доповнюють традиційні методи викладання:

- унаочнення математичних об'єктів, явищ, процесів;
- обробка даних (електронні таблиці тощо);
- закріплення навчального матеріалу та контроль за його засвоєнням (тестування);
- створення можливостей для швидкого та зручного доступу до інформації про об'єкти вивчення (навчальні середовища, гіпертекстові системи).

У кожній із таких дисциплін передбачено постановку й аналіз відповідних типових завдань, обговорення особливостей можливих методів їх розв'язання. Слід підкреслити, що студентам зазвичай пропонуються завдання, які здебільшого мають практичний характер. Зокрема, у цих завданнях пропонується вивчити також можливості й особливості застосування спеціалізованого програмного забезпечення, розробленого для розв'язання більшості стандартних задач, наприклад, табличний процесор *Excel*. *MS Excel* входить до числа програм масового призначення, уміння та навички роботи в якому студенти набувають при вивченні курсу "Основи інформатики та комп'ютерної техніки". Використання зазначеного програмного засобу істотно економить навчальний час. Наприклад, порівнюючи кількість часу, необхідного для дослідження і побудови графіка функції у зошиті або біля дошки, і можливість отримання графіка тієї самої функції за значно коротший час у результаті застосування *MS Excel*, а також підвищення рівня візуалізації і, як наслідок, ґрунтовного засвоєння матеріалу.

Один із засобів інтенсифікації процесу вивчення математичних дисциплін ми вбачаємо у створенні комп'ютерного практикуму. При цьому роль експериментальних методів відіграють методи комп'ютерного моделювання (наприклад, метод Монте-Карло), а досліджувана система є схематичною комп'ютерною моделлю, параметри якої змінює "експериментатор".

Реалізація комп'ютерного моделювання у викладанні математичних дисциплін можлива шляхом використання стандартних Веб-сервісів математичних пакетів: *MATLAB Web Server*, *MapleNet*, *Mathcad Application Server*, *webMathematica*, *Statistic* та ін. Зазначені програмні засоби володіють ефективною бібліотекою чисельних методів, забезпечують стандартні методи розв'язання різ-

номанітних систем (звичайні диференціальні рівняння, диференціальні рівняння в часткових похідних і т. д.). Результати моделювання подаються у вигляді растрових зображень.

З використанням методів комп'ютерного моделювання ми отримуємо можливість вивчати складні системи, які не досліджуються аналітично, їх внутрішню поведінку. У комп'ютерних експериментах є й інші переваги. Вони можуть заповнити простір між теорією та реальним експериментом. Деякі величини або їх залежності неможливо або важко виміряти в реальному експерименті. У комп'ютерному експерименті вони можуть бути обчислені.

Отже, завдяки впровадженню інформаційних технологій комп'ютер — як інструмент пізнання — високоефективний засіб навчання, що підносить процес вивчення математичних дисциплін менеджерами на якісно новий рівень, полегшуючи процес сприйняття й усвідомлення великої кількості економічних явищ, сприяє підвищенню зацікавленості студентів у вивченні фахових предметів.

Вищі навчальні заклади, спираючись на переваги й можливості, що надаються сучасними інформаційними і комунікаційними технологіями, мають виконувати провідну роль і забезпечувати якість і строгі норми практики результатів освіти шляхом:

- участі в діяльності із розробки навчальних матеріалів й обміну досвідом, використанню цих технологій у сфері викладання, підготовки кадрів і наукових досліджень, забезпечуючи тим самим, загальну доступність знань;
- створення нових форм навчального середовища, починаючи від засобів дистан-

ційної освіти і аж до повноцінних “віртуальних” вищих навчальних закладів, які здатні скорочувати відстані і розробляти високоякісні системи освіти на благо науково-економічного розвитку і демократизації, а також іншим найактуальнішим пріоритетам суспільства. При цьому, слід забезпечити діяльність цих віртуальних освітніх комплексів, створюваних на базі локальних, корпоративних або глобальних мереж.

Важливо усвідомлювати, що йдеться насамперед про використання ІКТ вищими навчальними закладами для модернізації своєї роботи, а не про те, щоб ІКТ трансформували **реальні** вищі навчальні заклади у **віртуальні**.

Інтенсифікація процесу навчання та його індивідуалізація на основі використання інформаційних технологій навчання сприяє поліпшенню професійної підготовки студентів, формуванню умінь і навичок комп'ютерного моделювання та їх успішному використанню як у професійній, так і науковій діяльності.



Література

1. Зелепухина В. А. Разработка систем управления содержимым интернет-ресурсов на основе автоматической генерации WEB-интерфейса и SQL-запросов // Информационные технологи. — 2008.— № 8. — С. 20–22.
2. Пахотин К. К. Высшая школа — некоторые избранные проблемы: Монография. — Умань: Визави, 2007. — 269 с.
3. Жалдак М. І. Математика з комп'ютером : Посіб. для вчителя / М. І. Жалдак, Ю. В. Горошко, Є. В. Вінниченко. — К.: РННЦ “ДІНІТ”, 2004. — 255 с.

Інтенсифікація процесу навчання та його індивідуалізація на основі використання інформаційних технологій навчання сприяє поліпшенню професійної підготовки студентів, формуванню умінь і навичок комп'ютерного моделювання та їх успішному використанню як у професійній, так і науковій діяльності.

Интенсификация процесса обучения и его индивидуализация на основе использования информационных технологий обучения способствует улучшению профессиональной подготовки студентов, формированию умений и навыков компьютерного моделирования и их успешному использованию как в профессиональной, так и научной деятельности.

Intensification of training and its individualization through the use of information technology training improves students' training, formation and skills of computer simulation and their successful use in professional and scientific activity.

Надійшла 24 травня 2011 р.

СИСТЕМА "КЛИЕНТ-КОНСУЛЬТАНТ" ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 201–204

Учитывая составляющие элементы системы "клиент-консультант", отношения, возникающие между каждой стороной-участником процесса консультирования, роли консультанта и варианты стратегий реорганизации системы клиента, определена степень использования каждой модели отношений в индустрии туризма и рекомендован наиболее подходящий вариант взаимоотношений.

В наступившем двадцать первом веке значение интеллектуального потенциала любого предприятия, включающего нематериальные активы, компетентность и профессионализм персонала, знания и технологии, резко возрастает. Туризм, как вид экономической деятельности имеет ряд особенностей, отличающих его от других, главная из которых состоит в том, что результатом труда производственного процесса является товар, имеющий форму туристского продукта или услуги. В свою очередь особенности туристского продукта обуславливают характер труда в туризме, что заключается в сравнительно большом удельном весе живого труда.

Поскольку интеллектуальный потенциал для предприятия является динамичной характеристикой, включающей способность управлять корпоративными знаниями, а именно аккумулировать, приобретать, создавать, эффективно их использовать, превращая в интеллектуальный капитал с целью повышения эффективности (результативности, прибыльности) деятельности предприятия, то специалист, работающий в индустрии туризма, должен обладать высокой квалификацией и глубокими знаниями в различных областях. Исходя из этих требований, его труд в большей степени носит умственный и творческий характер, имея высокую нервно-эмоциональную и интеллектуальную нагрузку.

Таким образом, одним из важнейших направлений интеллектуализации предприятий индустрии туризма на современном этапе является система распространения знаний, поскольку важно не только их накопление, но эффективное ис-

пользование на пользу предприятия. Это означает необходимость не только усвоения знаний, постоянного развития и обучения кадрового потенциала, а также распространение накопленных знаний во внешнюю среду.

В результате чего у предприятий возникает острая необходимость в поиске, подборе, расстановке и подготовке кадров, удовлетворяющих все требования к ним. Но, к сожалению, самостоятельно справиться с этой задачей предприятие не всегда имеет возможность, особенно в плане достижения эффективности выполнения. Здесь на помощь предприятию могут прийти другие высококвалифицированные специалисты, а именно консультанты в области подготовки интеллектуального потенциала предприятия.

Потребность в помощи консультантов обусловлена не только новыми знаниями, аналитическими умениями, способами и методологическими подходами, которые может привнести консультант в клиентскую компанию, но и тем, что консультанты призваны помочь сориентироваться в сложных условиях ускорения технологических изменений, быстрого роста деловой активности, что в значительной степени влияет на будущее всего предприятия.

Методологическая основа консалтинга отражена в работах таких отечественных ученых, как В. И. Алешникова, В. А. Гончарук, Е. В. Добренькова, А. Л. Кибанов, В. А. Коростелев, А. В. Кудинов, А. П. Посадский, А. И. Пригожий, З. П. Румянцева, Э. А. Уткин, а также зарубежных, как Э. Бейч, П. Блок, Л. Грейнер, М. Зильберман, М. Кубр, М. Коуп, К. Маркхем,

Р. Метцегер, Ф. Стеле, Э. Шейн и др. Вопросы же, связанные с управлением индустрией туризма, освещаются в работах таких авторов, как М. А. Жукова, Н. И. Кабушкин, В. А. Квартальнов, А. Д. Чудновский.

Рассмотрим систему “клиент-консультант” в индустрии туризма, а именно определим модель взаимоотношений консультанта с клиентом, которая позволила бы выявить характер сотрудничества участников на разных этапах консультирования как процесса осуществления помощи в решении проблем.

Несмотря на широкое употребление терминов “консалтинг” и “консультирование”, дискуссия вокруг трактовки данных определений продолжается. Однако большинство специалистов-практиков используют эти категории как синонимы и соглашаются, что консультирование (от англ. *consulting*) — это предоставление профессиональных советов. Расширенная трактовка этого термина свидетельствует о том, что консультирование трактуют и как деятельность, содержание которой состоит в помощи руководителям по решению проблем организации, и как процесс осуществления помощи в разрешении проблем, а также и как результат этого процесса-услуги, которые предоставляют независимые специалисты [5].

Участниками процесса консультирования являются как минимум две стороны: это клиент — сторона заказчик и консультант — сторона исполнитель, а также взаимоотношения, что возникают между ними, образуя тем самым своеобразную систему “клиент-консультант”. Клиент (лат. *cliens*) — лицо, пользующееся услугами учреждения, организации, предприятия, постоянный покупатель, заказчик, а консультант — специалист, оказывающий консультационные услуги [1].

Процесс осуществления отношений или модель консультирования отличаются степенью участия и усилий всех сторон на каждом этапе консультационного процесса, поэтому существует несколько вариантов построения взаимоотношений участников в системе “клиент-консультант”.

Первый вариант отношений — “эксперт-клиент” характеризуется привлечением консультантов лишь на этапе разработки рекомендаций, что позволяет минимизировать как финансовые затраты клиента, так и срок пребывания консультантов в организации клиента. То есть, привлекая консультантов в качестве “экспертов”, клиент самостоятельно проводит диагностику проблемы и реализацию предложенных консультантом реко-

мендаций [4]. Успех работы зависит от способности персонала выявить существующие проблемы, причины их возникновения, а также возможности внедрения и стремление к удержанию системы в новом состоянии. Относительно предприятий индустрии туризма данная модель привлекательна своими условиями, но трудно реализуема в силу сложности выполнения работ самим клиентом, отсутствием уровня подготовки.

Второй вариант — это отношения по типу “доктор-пациент”, где консультант осуществляет диагностику предприятия, выявляет проблемы клиента и разрабатывает комплекс мер, способных их решить. Это позволяет иметь объективный взгляд на проблемы и трудности, определить истинные причины их возникновения. Процесс внедрения изменений осуществляется самостоятельно клиентом уже без участия консультанта [4]. В данном случае это очень удобно для предприятия-клиента, но в силу специфики деятельности предприятий индустрии туризма эта модель повышает требования к консультанту в отношении предоставления квалифицированной помощи в этой области, что на сегодняшний день трудно осуществить в условиях становления украинского рынка консалтинга. Кроме того, это требует значительных финансовых вложений от предприятия-клиента.

Третий вариант — это “сотрудничество”. Взаимоотношения путем сотрудничества позволяют объединить усилия клиента и консультанта на всех этапах, где совместная работа расширяет компетенцию персонала, помогает перенять у консультанта методологию и приемы решения проблем, что обеспечивает возможность самостоятельно преодолеть управленческие трудности в дальнейшем [4]. Такой механизм более приемлем предприятиям индустрии туризма, где условия внешней среды сильно изменчивы, и без соответствующего уровня подготовки персонала не обойтись, чему может способствовать помощь консультантов.

После того как консультант и клиент выбрали определенную систему отношений, необходимо определить также роль каждого из них. Соответствующие поведенческие роли зависят от модели консультирования, специфики проблемы, которая решается, ожиданий клиента и особенностей организации в целом. Наиболее распространенными являются следующие поведенческие роли консультанта: консультант-пропагандист, технический эксперт, инструктор и преподаватель, помощник, разработчик альтернатив и поисковик.

Поведение консультанта также соответствует выбранной стратегии реорганизации системы клиента: стратегия специалиста-консультанта, стратегия сотрудничества и стратегия обучения.

В свою очередь клиент хочет видеть быстрый и измеримый результат консультирования, что в условиях реальности не сразу поддается количественной оценке, так как зримые изменения наступают позже. То есть главной задачей обеспечения эффективных взаимоотношений будет являться удовлетворение или превышение ожиданий клиента. Считается, что поставленная услуга имеет высокое качество, когда восприятие ее клиентом совпадает с его ожиданиями. Следовательно, оценка качества услуг должна базироваться на критериях, используемых клиентом для этих целей. Все эти критерии не являются абсолютными, и различные клиенты будут предъявлять различные требования по выполнению каждой качественной характеристики.

На наш взгляд, в индустрии туризма наиболее эффективным будет применение стратегии обучения, основанной на консультации специалиста, который выступает в роли преподавателя-инструктора. Обучение в действии, а именно — активные игровые методы (деловые игры, организационно-деятельные игры, ролевые игры и методы мастер-класса) — являются наиболее эффективными и перспективными в данном случае, поскольку предоставляют не только информацию относительно проблемы, которая интересует, но и заставляют клиента самостоятельно принимать решения, в экстремальных ситуациях проигрывая различные варианты решения проблемы [3]. Обучение в данном случае используется с целью повышения уровня управленческой квалификации, проведения специальных учебно-игровых мероприятий, направленных на создание необходимой готовности персонала к изменениям.

Следовательно, наиболее критичным компонентом и наименее уловимым элементом

консультационных услуг являются клиент-консультантские отношения, возникающие в процессе консалтинга, они, как и все другие, зависят от черт характера, ситуации и интерпретации. Эти отношения требуют особого внимания к обеспечению их успеха, так как существует некая “оболочка” клиент-консультантских отношений, которая является уникальной. Поэтому очень часто клиенты чувствуют, что полагаются только на консультанта [2]. Успешным результатом таких отношений является принятие клиентом гарантий консультанта и дальнейшее разрешение проблемы. Несмотря на то что степень и форма взаимоотношения “клиент-консультант” будет меняться от случая к случаю, всегда должен сохраняться сильный дух сотрудничества, который характеризуется общим желанием успешно выполнить задание, доверием и уважением, а также пониманием роли своего партнера.



Литература

1. Борисов А. Б. Большой экономический словарь. — М.: Книжный мир, 2003. — 895 с. [Электронный ресурс] / А. Б. Борисов. — Режим доступа: <http://www.bank24.ru/info/glossary/?ch=%CA>
2. Классификация консалтинговых услуг в Украине [Электронный ресурс] / О. К. Трофимова. — Режим доступа: <http://www.cfin.ru/consulting/mkintro-05.shtml>
3. Партнерские отношения “клиент-консультант” [Электронный ресурс] / О. К. Трофимова. — Режим доступа: <http://www.cfin.ru/consulting/mkintro-08.shtml>
4. Сайт-энциклопедия про Консалтинг. Немножко о Консалтинге Консалтинг от “А” до “Я” [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://ruskonsalting.ru/vzaimootnosheniya-konsultanta-i-klienta/>
5. “Синергия” — журнал эффективного управления. — 2004. — № 3. — 80 с.
6. Шейн Э. Г. Процесс консалтинга. Построение взаимовыгодных отношений “клиент-консультант”. — СПб.: Питер, 2008. — 288 с.

Система “клиент-консультант” в индустрии туризма, а именно точно выбранная модель взаимоотношений консультанта с клиентом с учетом специфики отрасли, позволяет выявить характер сотрудничества участников на разных этапах процесса консультирования с целью ориентации в сложных условиях ускорения технологических изменений, быстрого роста деловой активности, что в значительной степени влияет на будущее всего предприятия.

Система “клієнт-консультант” в індустрії туризму, а саме точно вибрана модель взаємин консультанта з клієнтом з урахуванням специфіки галузі, дає змогу виявити характер співпраці учасників на різних етапах процесу консультивання з метою орієнтації у складних умовах прискорення технологічних змін, швидко-

го зростання ділової активності, що значною мірою впливає на майбутнє всього підприємства.

System "client-consultant" in industry of tourism, namely the exactly chosen model of mutual relations of consultant with a client taking into account the specific of industry allows to expose character of collaboration of participants on the different stages of process of advising with the purpose of orientation in the difficult terms of acceleration of technological changes, hasty growth of business activity, that largely influences on the future of all of enterprise.

Надійшла 28 квітня 2011 р.

РОЗВИТОК КОНТРОЛЬНО-КОРИГУЮЧИХ НАВИЧОК У СТУДЕНТІВ-ЛІНГВІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ НІМЕЦЬКОЇ МОВИ ЯК ДРУГОЇ ІНОЗЕМНОЇ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 205–209

У складі комунікативно-навчальної функції методики викладання іноземних мов особливо важливим є контрольню-коригуючий компонент, що забезпечує об'єктивну оцінку досягнутого рівня знань та визначення подальших заходів щодо їх коригування.

Розглядаються різні функції контролю: навчальна, розвиваюча, виховна тощо.

Систематизовано вимоги щодо контрольних завдань та тестів залежно від типу контролю: проміжний, рубіжний, підсумковий, модульний тощо.

У сучасному світі зростає важливість розуміння іноземних мов і здатність спілкування ними. Спираючись на здобутки вітчизняної і світової науки, обираючи такі провідні стратегії організації навчального процесу, як гуманізація, гуманітаризація, інтегративність і життєва орієнтація вузівської освіти у Програмі з англійської мови для університетів/інститутів [1], автори творчо модифікували основні ідеї експертів Ради Європи стосовно операційної специфікації знань і вмінь, необхідних тим, хто вивчає іноземну мову як засіб самостійного спілкування на міжкультурному рівні.

Порядок вивчення іноземних мов у системі загальної середньої освіти, як правило, передбачає вивчення англійської мови як першої, а німецької — як другої іноземної мови. Така тенденція значною мірою зберігається і у ВНЗ, у тому числі в системі професійної педагогічної освіти. Підготовка студентів-лінгвістів у ВНЗ відбувається переважно в педагогічних ВНЗ III-IV рівнів акредитації, що передбачає набуття студентами, крім визначеного рівня практичного володіння іноземною мовою, певного рівня методичної підготовки як складової професійної педагогічної підготовки.

Аналіз змісту методичної підготовки студентів-лінгвістів дав змогу відокремити основні напрями наукових досліджень, присвячених актуальним питанням формування їх професійної компетентності, представлені, серед іншого, у працях Н. Гузій, І. Зимньої, Н. Кузьміної, Б. Ло-

мова, А. Маркової, В. Сластьоніна, В. Семиченко та ін. [3]

В Україні професійно-педагогічну підготовку викладачів іноземних мов регламентує Закон України “Про вищу освіту”, Національна програма “Освіта” (“Україна XXI століття”), цільова комплексна програма “Вчитель” [5].

Основними вимогами до теоретичної підготовки, які сформульовані у цільовій комплексній програмі “Вчитель”, є такі:

- вчитель іноземної мови повинен знати основні етапи розвитку навчання іноземних мов;
- вчитель іноземної мови має розуміти основні теорії формування комунікативної компетенції учнів, яка складається з:
 - мовленнєвої компетенції;
 - соціокультурної компетенції;
 - лінгвістичної компетенції;
 - країнознавчої компетенції;
 - навчальної компетенції;
 - стратегічної компетенції тощо [4, 3].

Основні вимоги до практичної підготовки вчителя іноземної мови включають уміння реалізувати:

- комунікативно-навчальну функцію, яка складається з інформаційного, мотиваційно-стимулюючого і контрольню-коригуючого компонентів, тобто кваліфіковано застосовувати сучасні принципи, методи, прийоми і засоби навчання іншомовного спілкування;

- виховну функцію, тобто вирішувати завдання морального, культурно-естетичного, трудового виховання учнів засобами іноземної мови з урахуванням особливостей ступеня навчання;
- розвиваючу функцію, тобто прогнозувати шляхи формування і розвитку інтелектуальної та емоційної сфер особистості учня, його пізнавальних і розумових здібностей у процесі оволодіння іноземним мовленням;
- освітню функцію, тобто допомагати учням в оволодінні вміннями вчитися, розширювати свій світогляд [3].

Для успішного виконання зазначених функцій викладач має насамперед оволодіти курсом методики навчання іноземних мов.

У складі комунікативно-навчальної функції особливо важливим, на нашу думку, є контроль-коригуючий компонент, що забезпечує об'єктивну оцінку досягнутого рівня знань та визначення подальших заходів щодо їх коригування. Необхідно зазначити, що важливість цього компонента визначається сутністю контролю у системі вивчення іноземних мов незалежно від того, у контексті якої професії здійснюється мовна підготовка.

За місцем у навчальному процесі розрізняють попередній, поточний, періодичний, підсумковий види контролю. Попередній контроль здійснюють переважно з діагностичною метою перед вивченням нової теми або на початку заняття, семестру для з'ясування загального рівня підготовки студентів з предмета, щоб окреслити організацію їх навчально-пізнавальної діяльності.

Поточний контроль використовують у повсякденній навчальній роботі. Він полягає в систематичному спостереженні викладача за навчальною діяльністю студентів на заняттях. Мета такого контролю — отримання оперативних даних про рівень знань студентів і якість навчальної роботи на заняттях та вирішення завдань управління навчальним процесом.

Періодичний (тематичний) контроль передбачає виявлення й оцінювання знань та вмінь студентів, засвоєних на кількох попередніх заняттях з метою визначення, наскільки успішно вони володіють системою знань, чи відповідають ці знання програмі. Різновидом періодичного є тематичний контроль, що полягає у перевірці та оцінюванні знань з кожної теми і спрямований на те, щоб студенти належно засвоїли ці теми. Така система дає змогу усунути елементи випадковості при виведенні підсумкових балів, що трапляється

ся, коли викладач орієнтується лише на поточний контроль [1].

При тематичному опитуванні перед початком вивчення чергової теми студенти мають бути ознайомлені з тривалістю вивчення теми (кількість занять); кількістю і тематикою обов'язкових робіт і термінами їх проведення; питаннями, що виносяться на атестацію, якщо модульний контроль проводиться в усно-письмовій формі, або орієнтованим завданням (задачами) тощо; терміном і формою проведення тематичної атестації; умовами оцінювання. Якщо темою передбачено виконання студентами практичних, лабораторних робіт та інших обов'язкових практичних завдань, то їхнє виконання є обов'язковою умовою допуску студентів до модульного контролю.

Підсумкове оцінювання здійснюється наприкінці семестру або навчального року.

Аналіз педагогічних і методичних праць вказує, що в багатьох з них, наприклад, Є. І. Петровського, М. О. Архангельського, Т. С. Панфілова, Г. І. Кузьміна, термін “перевірка знань студентів” ототожнюється чи замінюється терміном “контроль знань”, тоді як перевірка є структурним елементом контролю. М. О. Сорокін розкриває зміст поняття контролю знань, вказуючи, що контроль означає перевірку. Контроль, перевірка й оцінка результатів навчання — це складові навчально-виховного процесу, без яких неможливо уявити педагогічну взаємодію між студентом та викладачем. Якщо контроль і перевірка побудовані правильно, вони сприяють своєчасному виявленню прогалин у знаннях і вміннях студентів, повторенню і систематизації матеріалу, встановленню рівня готовності до засвоєння нового матеріалу, формуванню вміння користуватися прийомом самоперевірки і самоконтролю. Щоб ці та інші завдання успішно розв'язувалися, розглянемо функції контролю і перевірки знань, вмінь та навичок студентів. Зауважимо, що результати контролю — це основа оцінки навчальних досягнень студентів, яка характеризує рівень оволодіння студентами знань, вмінь і навичок згідно з вимогами навчальних програм. Поняття “контроль знань” студентів значно ширше, ніж поняття “перевірка” [1].

Як показує аналіз педагогічних досліджень, різні автори по-різному характеризують функції перевірки знань студентів. Жодна праця не дає аналізу функцій перевірки, які вона здійснює. Дидактичні дослідження М. О. Архангельського, Д. О. Лордкіпанідзе, В. О. Онищука, А. Орлова, Т. С. Панфілової, Б. П. Роймана показують, що

перевірка знань студентів необхідна не тільки для управління засвоєнням і повторенням матеріалу, а й має велике виховне значення. Вона дисциплінує студентів, виховує у них відповідальність за виконання роботи, привчає до систематичної, планомірної роботи, викликає бажання змагатися за кращі показники результатів навчання.

Особливості контролю при вивченні іноземної мови.

Контроль, як відомо, є важливим фактором у процесі навчання будь-якому навчальному предмету, у тому числі й іноземній мові. Він дає можливість не тільки з'ясувати рівень успішності навчання, а й виявити недоліки в знаннях, уміннях і навичках учнів і тим самим визначити необхідні зміни, які потрібно внести у методику роботи. Контроль виступає невід'ємною складовою системи навчання іноземної мови і є органічно інтегрованим у цю систему. На відміну від власне навчання іноземної мови, метою якого є формування іншомовних мовленнєвих навичок і вмінь, завданням контролю передусім є визначення та оцінювання рівня їх сформованості.

Як складова система навчання іноземної мови контроль виконує певні функції, реалізація яких значно впливає на ефективність усього процесу навчання. Це функції зворотного зв'язку, оціночна, навчальна і розвиваюча. Функція зворотного зв'язку є основною функцією контролю, реалізація якої забезпечує керування процесом навчання іноземної мови. Зворотний зв'язок у процесі навчання іноземної мови діє у двох напрямках: на вчителя і на учня. Зворотний зв'язок, що діє у напрямі до викладача, несе йому інформацію про хід навчального процесу. Викладач аналізує цю інформацію з точки зору успішності/неуспішності перебігу процесу оволодіння іншомовною мовленнєвою діяльністю студентами, проводить діагностику відхилень у мовленнєвій діяльності, виявляє ступінь відповідності обраної тактики навчання реальним потребам. Це дає можливість своєчасно оцінити методичну ситуацію і внести необхідні коригуючі зміни щодо прийомів, способів і методів навчання, відбору вправ, режиму і тривалості їх виконання, послідовності організації всієї навчальної роботи. Зворотний зв'язок у напрямі до студентів дає їм інформацію про успішність їх навчальної діяльності з оволодіння іншомовними навичками та вміннями. Така інформація дає їм можливість здійснювати самооцінку прогресу в оволодінні мовою і планувати свою подальшу навчальну діяльність. Оціночна функція реалізується у ході оцінюван-

ня результатів виконання студентами контрольних завдань.

Навчальна функція контролю реалізується на основі синтезу набутих навичок і вмінь в оперуванні засвоєним мовним та мовленнєвим матеріалом у процесі виконання контрольних завдань. Контрольне завдання за характером є вправою, виконання якої потребує від студента здійснення певних мовленнєвих дій, спрямованих на досягнення мети, поставленої у завданні.

Розвиваюча функція контролю реалізується у трьох напрямках:

1. Виконання будь-яких контрольних завдань з іноземної мови зумовлено функціонуванням певних індивідуально-психологічних особливостей, таких, наприклад, як оперативна слухова або зорова пам'ять, гнучкість мислення, фонематичний слух, пластичність артикуляційного апарату та ін. Спрацьовування цих механізмів під час виконання контрольних завдань сприяє їх розвитку.
2. Розвиток спеціальних навчальних умінь, які дають змогу студентам організувати себе в ході виконання контрольної роботи, — вибрати оптимальну тактику виконання завдань. На цій основі розвиваються вольові якості особистості студента, почуття відповідальності, здатність до самодисципліни.
3. Розвиток інтересу, мотивів до вивчення іноземної мови. Перспектива отримання якомога кращої оцінки за виконання контрольних завдань, яка може порівнюватись з оцінками інших, стимулює кожного студента у досягненні вищих результатів своєї успішності в оволодінні другою іноземною мовою.

У методиці викладання іноземних мов до контролю висувуються такі вимоги:

1. Цілеспрямованість. Контроль має бути спрямованим на певні мовленнєві навички і вміння, рівень досягнення яких визначається й оцінюється.
2. Репрезентативність. Під час контролю має бути охоплений саме той мовний і мовленнєвий матеріал, засвоєння якого перевіряється.
3. Об'єктивність. Контроль має бути гранично об'єктивним, щоб забезпечити ефективність реалізації головних його функцій, а саме зворотного зв'язку та оцінювання.
4. Систематичність. Контроль набуває ефективності і виправдовує себе лише за умови його регулярного проведення у процесі навчання іноземної мови. Систематичність

контролю реалізується у таких його випадках, як проміжний контроль (у ході вивчення конкретної теми для визначення рівня сформованості окремої навички або вміння, якості засвоєння певної кількості навчального матеріалу), рубіжний контроль (після закінчення роботи над темою, циклом, у кінці семестру), підсумковий контроль (після завершення певного етапу навчання іноземної мови).

Потрібно зауважити, що для реалізації питань контролю важливий не стільки вибір прийому контролю, скільки наступна робота над помилками. Для цього студентам пропонують серію коригуючих вправ, які сприяють усуненню виявлених типових помилок [1].

У методичній літературі існують такі поняття, як **взаємоконтроль, самоконтроль і самокорекція**. **Взаємоконтроль** передбачає здійснення контролю володіння іноземною мовленнєвою діяльністю самими учнями. **Взаємоконтроль** може бути організований, наприклад, під час роботи в парах (з індивідуальними картками, таблицями тощо), коли один студент перевіряє за допомогою ключа виконання контрольного завдання іншого студента. **Самоконтроль** — це розумове вміння, яке забезпечує навчальну дію порівняння результатів власного виконання навчального завдання (програми) зі змістом і зовнішнім оформленням відповідного (заданого) іноземного матеріалу. Порівняння здійснюється студентом з опорою на навчальний матеріал і власний досвід з метою подальшого самостійного виправлення зробленої ним самим помилки, яка певною мірою була самостійно усвідомлена. Природно, що після здійснення контролю (самоконтролю, взаємоконтролю, контролю викладача) відбувається самокорекція як необхідна дія, що логічно завершує весь цикл іноземної діяльності. Під самокорекцією розуміють інтелектуальне вміння, що забезпечує безпосереднє виправлення самим студентом усвідомленої помилки з метою підвищення рівня реалізації усієї навчально-контрольної діяльності в цілому.

У навчанні іноземних мов застосовується лінгводидактичне тестування. Лінгводидактичним тестом називається підготовлений відповідно до певних вимог комплекс завдань, які попередньо випробовувалися з метою встановлення їх якості і які дають змогу виявити в учасників тестування рівень їх лінгвістичної і/або комунікативної компетенції та оцінити результати тестування за заздалегідь означеними критеріями. Основними показниками якості лінгводидактичного тесту є:

1. **Валідність** — характеристика тесту, яка показує, що саме вимірює тест і наскільки ефективно він це вимірює. Валідність тесту означає його придатність для визначення рівня володіння певними іноземними мовленнєвими навичками і вміннями.
2. **Надійність** — це необхідна умова валідності тесту. Надійність тесту визначається стабільністю його функції як інструмента вимірювання. Надійний тест дає приблизно однакові результати при кожному застосуванні.
3. **Диференційна здатність** — характеристика тесту, яка вказує на здатність цього тесту виявляти встигаючих і невстигаючих тестованих, тобто з достатнім і недостатнім рівнем володіння іноземними навичками і вміннями.
4. **Практичність** — характеристика тесту, яка визначає: а) доступність і посиленість інструкцій тесту та змісту тестових завдань для розуміння тих, хто виконує тест; б) простота організації проведення тестування в різних умовах; в) простота перевірки відповідей і визначення результатів та оцінки.
5. **Економічність** — характеристика тесту, яка передбачає мінімальні витрати часу, зусиль і коштів на підготовку тесту від планування до видання.

Гнучкість та універсальність сучасних комп'ютерів, здатність вилучати, знаходити, зберігати та надавати з надзвичайно великою швидкістю та у надзвичайно короткий термін будь-яку за виглядом та змістом інформацію давно поставили питання про можливість їх використання при вивченні іноземних мов [6].

На сучасному етапі доцільно проводити тестування з використанням комп'ютерної техніки. Досвід використання комп'ютерних технологій у процесі навчання свідчить, що завдяки застосуванню комп'ютерів під час занять можна виявляти резерви навчального процесу, особистості студента; збільшуються дидактичні можливості викладача. Комп'ютер має цілий ряд властивостей, які необхідні для ефективно організації процесу навчання. Серед них виокремлюють: великий обсяг пам'яті, що дає змогу зберігати і відтворювати великий обсяг навчального матеріалу; здатність комп'ютера не лише фіксувати, а й аналізувати відповіді студента; можливість фіксувати час, що витрачається на виконання певного завдання; надання комп'ютером допомоги студенту, якщо виникають труднощі під час вирішення поставленої перед ним проблеми [2].

Успішність проведення контрольно-коригуючих заходів напряму залежить від правильності вибору відповідних засобів. Стосовно засобів для проведення контролю, то основними вимогами до них мають бути:

- 1) диференційованість завдань за рівнем складності;
- 2) можливість за допомогою цих завдань перевірити якість засвоєння основних навчальних елементів з відповідної теми;
- 3) наявність контрольних завдань підвищеної складності (можливе їх оцінювання додатковими заохочувальними балами).

Завдання підвищеної складності необхідні для збудження процесів незадоволення наявним рівнем знань, навичок та вмінь у студентів, що мають високий рівень навченості й отримують за виконання контрольної роботи максимальну кількість балів.

Вивчення студентами-лінгвістами німецької як другої іноземної мови має певні особливості, що визначаються базовою підготовкою студентів, досвідом вивчення іншої іноземної мови, мотивацією та іншими чинниками. Термін вивчення другої іноземної мови значно коротший, ніж термін вивчення першої, тому роль та значення контролю, різних його форм та використання сучасних підходів до його організації та проведення важко переоцінити. Контрольно-коригуючі навички

у процесі вивчення другої іноземної мови набувають нового значення та сприяють переосмисленню самими студентами власного рівня оволодіння іноземною мовою.



Література

1. Брейгена М. Е. Контроль в обучении иностранным языкам учащихся средних профтехучилищ: Метод. пособие. — М.: Высшая шк., 1979. — 63 с.
2. Дюканова Н. М. Проблемы застосування тестів під час вивчення іноземної мови // Наук.-метод. зб. Нові технології навчання / Кол. авт. — К.: Ін-т інновац. технол. і змісту освіти, 2007. — Вип. 46. — С. 26–33.
3. Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия. — М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. — Режим доступа: http://www.rc.edu.ru/zimnaya_l.pdf
4. Методика викладання іноземних мов у середніх навчальних закладах: Підручник. — Кол. авторів під керівництвом С. Ю. Ніколаєвої. — 2-ге вид., випр. і перероб. — К.: Ленвіт, 2002. — 328 с.
5. Програма з англійської мови для університетів/інститутів (п'ятирічний курс навчання): Проект / С. Ю. Ніколаєвої, М. І. Соловей, Ю. В. Головач та ін. — British Council, 2001. — 256 с.
6. Рапопорт И. А., Сельг Р., Соттер И. Тесты в обучении иностранным языкам в средней школе // Иностранные языки в шк. — 1989. — № 6. — С. 17–19.

Вивчення студентами-лінгвістами німецької як другої іноземної мови має певні особливості, що визначаються базовою підготовкою студентів, досвідом вивчення іншої іноземної мови, мотивацією та іншими чинниками. Контрольно-коригуючі навички в процесі вивчення другої іноземної мови набувають нового значення та сприяють переосмисленню самими студентами власного рівня оволодіння іноземною мовою.

Изучение студентами-лингвистами немецкого как второго иностранного языка имеет определенные особенности, которые определяются базовой подготовкой студентов, опытом изучения второго языка, мотивацией и другими факторами. Контрольно-корректирующие навыки в процессе изучения второго иностранного языка приобретают новое значение и способствуют переосмыслению самими студентами собственного уровня овладения иностранным языком.

The study of German as a second language by student-linguists has certain features that are determined by the basic training of students, the experience of learning a second language, motivation and other factors. Testing and remedial skills in the process of learning a second language takes on new meaning and contribute to the reinterpretation by the student's own level of mastering a foreign language.

Надійшла 14 квітня 2011 р.

Л. П. ДЕНИСЕНКО*Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ*

ДЕЯКІ ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ У ЛІЦЕЇ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 210–212

Шляхом емпіричного дослідження такого важливого аспекту діяльності менеджерів у ліцеї, як стиль керівництва, здійснено аналіз недоліків у практиці управління, що дало можливість обґрунтувати та впровадити методики діяльності психолога, які спрямовані на допомогу менеджерам в удосконаленні своєї діяльності через формування ефективного стилю керівництва.

Більшість недоліків і труднощів в управлінні організаціями мають суто психологічний характер: управлінські рішення не відповідають особистісним можливостям виконавців; розподіл обов'язків і доручень відбувається дуже часто без урахування психологічних особливостей працівників та мотивації до виконання розпорядження менеджера; виконавцям роботи доводиться дублювати дії колег на різних посадових рівнях, що викликає ускладнення ділових стосунків; контролююча діяльність, незалежно від її мети і рівня, має здебільшого негативну спрямованість; в усвідомленні стратегічних і тактичних цілей управлінської діяльності менеджерами різних посадових рівнів відсутня необхідна єдність [1; 3; 6; 9].

Саме тому діяльність менеджера вимагає конструктивного аналізу й оцінки психологічних і соціально-психологічних явищ, які відбуваються у колективі. Кожна організація, в якій працює менеджер, є цілісним організмом. На її функціонування впливають психологічні та соціально-психологічні процеси, що відрізняються мобільністю і неоднозначністю перебігу. Вони створюють соціально-психологічний клімат, який є динамічною характеристикою — своєрідним “індикатором” розвитку й ефективності організації [1; 4; 9]. Психологічна оцінка соціально-психологічного клімату організації стосується аналізу кількох рівнів у її роботі: особистості працівника, малої групи та міжгрупової взаємодії. У такому підході відображено організаційну структуру організації, у тому числі й освітню [1; 5; 10]. Особливого значення набуває стиль керівництва менеджерів, який значно

впливає на поліпшення або створення соціально-психологічного клімату в колективі.

З метою вивчення особливостей стилю керівництва менеджерів в організації освітнього типу, було проведено дослідження особливостей стилю керівництва менеджерів різних рівнів. На основі використання методики А. Л. Журавльова, ми отримали такі результати, які дають підстави зробити висновки, що стиль керівництва у ліцеї переважно директивний. Однак, найбільш авторитарний стиль керівництва порівняно з іншими виявляє заступник директора з навчальної частини та три вчителі, а найбільш демократичний — завуч старших класів. Найбільші ліберальні тенденції демонструють три вчителі.

Оскільки ключові рішення у ліцеї приймає директор, його стиль керівництва ми визначили як колегіально-ліберальний (авторитарний компонент становить 22 %, ліберальний — 31, колегіальний — 47 %). Для нього характерні такі ознаки:

- демократичність у розподілі повноважень;
- розпорядження не набувають крайньої межі, вони висловлюються у формі прохань, побажань, рекомендацій, іноді наказів;
- контроль за працею співробітників здійснюється регулярно, але не суворо, з акцентом на результат діяльності та взаємодію між колегами;
- цілком покладається на компетентність співробітників;
- проблеми, пов'язані з соціально-психологічним кліматом колективу, вважає першочерговими.

Перевага цього стилю керівництва проявляється у свободі співробітників у напрямі творчого підходу до виконання завдань, оскільки контролюється тільки результат. Для специфіки діяльності ліцею це важливий момент, але в разі зміни якихось чинників можуть проявитися деякі недоліки:

- за відсутності керівника організація значно знизить ефективність праці, оскільки сама присутність віце-президента як демократичної людини зумовлює високу продуктивність;
- недоліки в роботі окремих працівників виявляються лише “на виході”, коли змінити результат важко або неможливо. Тому тільки висока компетентність та особиста відповідальність працівників є “гарантом” викладацької роботи.

Оскільки у більшості менеджерів ліцею проявляється директивний стиль керівництва, то в подальшій роботі може виникнути конфлікт “подвійного підпорядкування”. Його сутність полягає у наданні суперечливих розпоряджень з боку керівництва одному й тому самому співробітнику. Зазвичай такий конфлікт вирішується неформальними засобами. Конструктивність вирішення такого конфлікту залежатиме від індивідуальних особливостей співробітників.

Про особливості стилю керівництва свідчать також дані діагностування мікроклімату у ліцеї і оцінки керівників. Як типовий недолік в управлінському спілкуванні директора з підлеглими респонденти зазначають такі риси: “нетактовний, грубий у стосунках з нами” (22 %), “вдається лише до примусу, адміністрування” (13 %), “необ’єктивно оцінює роботу” (10 %), “вимогливий більше до інших, ніж до себе” (30 %).

Згідно з процедурою тестування кожний менеджер ліцею оцінював свою діяльність, а потім на основі інтегруючої процедури визначав свої сильні та слабкі сторони як менеджера. Нас цікавило у цьому дослідженні не стільки оцінка менеджерів своїх позитивних якостей, скільки критичне визначення недоліків як резервів подальшого вдосконалення роботи, а також зіставлення позитивних рис і так званих обмежень. У результаті, ми отримали такий перелік “типових обмежень”, тобто недоліків у практиці управління в ліцеї:

- 1) невміння керувати собою — 43 %;
- 2) недостатня рішучість у вирішенні проблем — 37 %;
- 3) недостатня визначеність творчого підходу або його відсутність — 33 %;

- 4) недостатнє розуміння особливостей управлінської праці — 17 %;
- 5) невміння навчати підлеглих — 12 %;
- 6) недостатня здатність впливати на оточення — 10 %.

Проведене в ліцеї емпіричне дослідження показало, що передумовою ефективної діяльності менеджерів є формування у кожного з них необхідних професійно-ділових, організаторських і особистих якостей. Встановлено, що різні якості керівників займають неоднакові рангові місця. На перше місце підлеглі ставлять ввічливість, а далі — справедливість, працьовитість, чесність, принциповість.

Матеріали дослідження дають змогу визначити рекомендації до менеджерів зазначеного середнього навчального закладу, в тому числі з урахуванням виконуваних ними рольових функцій. Деякі якості у частини менеджерів розвинені гірше, ніж потрібно для ефективного співробітництва з підлеглими. На думку опитуваних підлеглих, у менеджерів особливо не вистачає таких якостей, як ввічливість і тактовність, обґрунтована сміливість при прийнятті рішень, справедливість при розгляді конфліктних ситуацій, уміння враховувати можливості виконавців.

Ефективний стиль керівництва містить у собі високий рівень особистісної культури менеджерів, знання норм міжособистого спілкування і дотримання правил службової етики.

Тому діяльність практичного психолога у таких закладах має бути спрямована на допомогу менеджерам в удосконаленні своєї діяльності через формування ефективного стилю керівництва. У психogramі менеджера освіти існує перелік рис, які повинен мати менеджер будь-якого рівня. Наявність саме таких характеристик у стилі керівництва допоможе ефективно впливати на створення або оптимізацію соціально-психологічного клімату в ліцеї.

До основних характеристик належать:

1. Високі моральні якості менеджера.
2. Психологічні знання й уміння: комунікабельність та емпатичність, інтуїтивне відчуття назрівання конфлікту.
3. Володіння технікою самопрезентації.

Справжній менеджер повинен добре знати підлеглих, увесь колектив. Це знання дає можливість вибирати саме ті прийоми впливу на особистість працівника, які відповідають його психологічній структурі, ціннісним орієнтаціям, потребам та інтересам.

Ефективний стиль керівництва вимагає від менеджера відмовитись від багатьох психологічних стереотипів у взаємовідносинах у системі “керів-

ник — підлеглий”, ретельно вивчати й оволодівати нормами і правилами діяльності, підвищувати рівень власної психологічної культури. Зокрема, в процесі управлінської діяльності менеджерів різних рівнів бажано застосовувати такі рекомендації психолога:

- демонструвати високу організаційну культуру: плановість, точність у всьому, самодисципліну, бережливе ставлення не лише до свого, а й до чужого часу;
- навчитись бути рішучим, не відкладати важливі справи на наступний день, а прийняти рішення одразу впроваджувати у життя;
- навчитись вимогливості й справедливості, особливо до підлеглих. Не допускати фаворитизму, завищених оцінок до одних і пригнобленого ставлення до інших;
- вміти заохочувати підлеглого за вдалу роботу, а не тільки критикувати;
- надавати максимальну самостійність співробітникам, якщо їхні дії і думки суттєво не розходяться з думками керівника. Не сперечатися щодо дрібниць;
- переважно застосовувати демократичний стиль керівництва. Не підкреслювати службову вищість, свою владу над людьми;
- не карати підлеглого, якщо він випадково припустився помилки при виконанні конкретної справи, щоб не позбавити його ініціативи на майбутнє;
- навчитись позитивно сприймати критику та ділові пропозиції на нарадах, зборах і засіданнях;
- навчитись поважати чужу думку, якщо вона навіть не збігається з власною;
- пам'ятати, що керівництво — це мистецтво змушувати інших робити всю роботу;
- завжди пам'ятати про почуття відповідальності за доручену справу. Згадувати про свої обов'язки раніше, ніж про права;

- завжди дотримуватися даного слова;
- бути чесним, правдивим у вчинках і взаємостосунках з колегами;
- цікавитися всім новим, передовим і прагнути досягти успіху в роботі. Для цього постійно вчитися і самовдосконалюватися.

Як свідчить наш практичний досвід у ліцеї, щоб успішно здійснювати управління, усі менеджери повинні мати необхідну підготовку з основ службової етики та психології.

Дотримання викладених рекомендацій допоможе вдосконалити стиль керівництва, сприяти поліпшенню соціально-психологічного клімату в колективі.



Література

1. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект). — К.: МАУП, 2000. — 286 с.
2. Комінко С., Курант Л., Самборська О., Федотюк Т. Психологія в менеджменті: Навч. посіб. для студ. екон. спец. — Тернопіль, 2009. — 395 с.
3. Кричевский Р. Л. Если Вы — руководитель. Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Дело, 1996. — 384 с.
4. Крыжко В. В., Павлютенков Е. М. Психология в практике менеджера образования: Материалы для специалиста образовательного учреждения. — СПб.: Каро, 2009. — 293 с.
5. Литвак М. Е. Командовать или подчиняться?: Психология управления. — Ростов н/Д: Феникс, 1997. — 288 с.
6. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.
7. Лозниця В. С. Психология менеджменту. Теорія і практика: Навч. посіб. — К.: ЕксОб, 2001. — 512 с.
8. Макеевков Ю. А. Психология управления: Учеб. пособие. — Пенза: Изд-во Пензенского гос. ун-та, 2001. — 74 с.
9. Мельник Л. П. Психология управления: Курс лекцій. — К., 1999. — 172 с.
10. Обозов Н. Н., Щёкин Г. В. Психология работы с людьми: Учеб. пособие. — 5-е изд., стер. — К.: МАУП, 1999. — 145 с.
11. Орбан-Лембрик Л. Е. Основы психологии управления. — Івано-Франківськ, 2002. — 424 с.

На основі теоретико-експериментального дослідження запропоновано ефективну методику оптимізації соціально-психологічного клімату в ліцеї. Матеріали дослідження дали змогу визначити рекомендації до менеджерів зазначеного середнього навчального закладу з урахуванням психограм.

На основе теоретико-экспериментального исследования предложено эффективную методику оптимизации социально-психологического климата в лицее. Материалы исследования позволили определить рекомендации к менеджерам данного учебного заведения с учетом психограм.

On the basis of theoretical and experimental studies suggested an effective method of optimizing the social and psychological climate in school. Materials research helped to identify recommendations to the managers of the middle school subject psychogram.

Надійшла 23 травня 2011 р.

Ю. Н. ЗЕЛИНСКАЯ

Республиканское высшее учебное заведение

“Крымский гуманитарный университет”, г. Ялта

РОЛЬ КАЧЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РАБОТЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 213–216

Уровень обслуживания на туристических предприятиях определяется рядом факторов, влияния которых может быть отслежено при помощи модели “разрывов”, что позволяет выделить самые важные показатели качества туристических услуг.

Обслуживание стало одним из ключевых компонентов успеха современных туристических предприятий. Качественный сервис помогает увеличить доходы и снизить неценовые ограничения покупки, такие как неудобное для покупателя месторасположение офиса, недружелюбие персонала, непривлекательность офисного здания.

Высокий уровень сервиса позволяет избежать дополнительных затрат, связанных с исправлением допущенных ранее ошибок. Качественное обслуживание способствует формированию определенной корпоративной культуры, стимулирующей сотрудников компании работать на высшем уровне, способствующей выявлению и вознаграждению подобной инициативы.

Многие научные аспекты данного исследования формировались на основе изучения, анализа и переосмысления теоретических, методологических и практических разработок отечественных и зарубежных ученых по проблемам специфики украинских и российских рыночных отношений в целом и особенностей формирования рынка сервисного обслуживания и его инфраструктуры.

Следует отметить научные работы отечественных и зарубежных авторов в области экономики, стратегического управления, управления сферой услуг и качеством Г. Г. Азгальдова, И. Ансоффа, В. И. Бережного, А. М. Гаджинского, А. В. Гличева, Г. М. Доброва, Дж. С. Джонсона.

Заметный вклад в исследование проблематики услуг, функциональных и экономических аспектов деятельности предприятий, оказываю-

щих услуги, вносят ученые отраслевых направлений: А. Г. Новицкий, Д. В. Орлова, И. Н. Гаврильчак, В. Э. Гордин, Ф. Котлер, М. Ю. Лойко, Д. Т. Новиков, Ю. А. Аванесов, Л. П. Басков, Т. П. Данько и др.

Рассматриваемый вопрос заключается в том, чтобы на основе исследования сущности управления качеством сервисных продуктов на туристическом предприятии и взаимозависимости составных элементов управления оценить роль качественного обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

Оценить качество туристической услуги гораздо сложнее, чем качество товаров. Ведь клиент воспринимает не только результат услуги, но становится соучастником ее оказания. Ожидания клиентов формируются на основе уже имеющегося у них опыта, а также информации, получаемой по прямым (личным) или по массовым (неличным) каналам маркетинговых коммуникаций. Исходя из этого, потребители выбирают производителя услуг и после их предоставления сравнивают свое представление о полученной услуге со своими ожиданиями.

Если представление о предоставленной услуге не соответствует ожиданиям, клиенты теряют к туристической фирме всякий интерес, если же соответствует или превосходит их ожидания, они могут вновь обратиться к такому производителю услуг.

Покупатель всегда стремится к определенному им соответствию цены туристической услуги и ее качества. Интересно отметить, что, как пра-

вило, покупатель услуги реже жалуется на ее высокую цену, чем покупатель физического товара. Если он считает цену завышенной, то просто уходит без покупки. Неудовлетворенность услугой ведет, как правило, к большим потерям в доле рынка. Именно поэтому туристическим предприятиям необходимо как можно точнее выявлять потребности и ожидания своих целевых клиентов. К сожалению, о качестве услуги труднее судить и еще труднее его определить.

Составным элементом науки сервис-менеджмента является блок “Управление качеством услуг и сервисного обслуживания”. В соответствии с определением сервис-менеджмент — это обеспечение качественного обслуживания на систематической основе, включающее постановку целей и задач, планирование комплекса мероприятий для их достижения, планирование ресурсов, контроль, ревизию и т. п. [2].

В комплекс мероприятий по обеспечению качества обслуживания туристического предприятия входят внедрение стандартов обслуживания, аттестация и контроль, регулярное обучение персонала, его мотивация, управление корпоративной культурой и внутренний PR высококлассного сервиса. Главным агентом внедрения программ по обеспечению качественного обслуживания покупателей на систематической основе на предприятии, как правило, является человек или группа людей, в чьи обязанности входят создание и поддержка всех компонентов системы сервис-менеджмента.

На качество обслуживания в туристическом предприятии воздействуют несколько факторов. Вот некоторые из них:

- состояние материально-технической базы;
- прогрессивная технология обслуживания;
- профессионализм и компетентность обслуживающего персонала.

Качество услуг, которые предоставляют в туристической сфере и в сфере гостеприимства, прежде всего, должны регламентироваться определенными нормативными и нормативно-правовыми актами и отвечать им.

На сегодняшний день эта база состоит из соответствующих национальных стандартов: ДСТУ 4268:2003, ДСТУ 4269:2003, ДСТУ 4527:2006, ДСТУ 42:2004 и межгосударственных стандартов в сфере туризма. На соответствие этим документам и согласно существующим Правилам проводится процедура обязательной сертификации на требования и на соответствие определенной категории (по поводу чего уже подготовлен новый

проект Правил). В октябре 2006 г. вступил в силу новый национальный стандарт ДСТУ 4527:2006 “Услуги туристические. Средства размещения. Термины и определения”.

Учитывая, что воспринимаемое клиентом качество услуги всегда имеет важнейшее значение, руководителям туристических предприятий необходимо стремиться к введению количественных параметров (показателей), помогающих оценивать процесс обслуживания и влиять на него. В идеале клиенты будут удовлетворены, если они получают то, что им нужно, там, где нужно и так, как нужно.

А. Парасураман, В. Зейтамль и Л. Берри разработали модель качества услуги (1984), в которой нашли свое отражение основные требования к ожидаемому качеству услуг. Данная модель позволит проследить руководителям туристических предприятий за причиной неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами, вскроет “разрывы” (конфликты) [1].

1. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством. Руководство туристических компаний не всегда правильно представляет, чего хотят потребители или как они оценивают компоненты услуги. Так, администраторы отелей могут полагать, что постояльцы судят о предоставляемом обслуживании по комфортности номерного фонда, в то время как клиентов больше интересует заботливость обслуживающего персонала.

2. Разрыв между восприятием руководства потребительских ожиданий и трансформацией этого восприятия в спецификации качества услуг. В ряде украинских туристических предприятий могут отсутствовать стандарты качества на предоставляемые услуги или требования к ним могут быть сформулированы весьма расплывчато. Даже тогда, когда эти требования определены четко и недвусмысленно, они могут оказаться нереальными для исполнения, а руководство не предпринимает необходимые меры по поддержанию соответствующего уровня качества. Так, руководство отеля “Бристоль” (г. Ялта) хочет добиться, чтобы клиенты могли получить ответ по телефону за 10 секунд, но не принимает должных мер по обеспечению данного стандарта обслуживания.

3. Разрыв между спецификациями качества услуг и качеством предоставляемых услуг. Этот разрыв может быть вызван многими факторами. Например, неудовлетворительной подготовкой персонала, его перегруженностью работой, низ-

ким моральным состоянием служащих и др. Обслуживание клиентов подразумевает не только удовлетворение их ожиданий, но и финансово-экономическую эффективность предоставляемых услуг, что может порождать определенные противоречия. Например, руководство туристической фирмы будет требовать от своих служащих быстроты в обслуживании клиентов, в то время как маркетинговое подразделение — предупредительности, теплоты и приветливости по отношению к каждому клиенту

4. Разрыв между предоставляемыми услугами и внешней информацией. На ожидания потребителя оказывают влияние обещания, которые содержатся в информации, распространяемой для широкой публики. Если в рекламной брошюре изображен отель с великолепными номерами, а приехав, клиент обнаруживает грязный номер, причиной неудовлетворенности будет несоответствие между содержанием брошюры и реальностью.

5. Разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг возникает тогда, когда имеет место один или более из предыдущих разрывов. Отсюда становится ясно, почему производителям услуг так трудно обеспечивать ожидаемое клиентом качество услуг.

Исследования практики появления разрывов в потреблении туристической услуги позволили выделить перечень показателей качества:

- компетентность: обслуживающий персонал обладает требуемыми навыками и знаниями;
- обходительность: персонал приветлив, уважителен и заботлив;
- доверительность: на фирму и ее служащих можно положиться, так как они действительно стремятся удовлетворить любые запросы клиентов;
- понимание/знание клиента: работники стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание;

- надежность: услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне;
- отзывчивость: служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов;
- безопасность: предоставляемые услуги не несут с собой никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений.

В качестве выводов остановимся на выдержке из международного стандарта: “В большинстве случаев характеристики предоставления услуги могут быть достигнуты только путем обеспечения управления процессом предоставления услуги” [3]. Поэтому процессы измерения технических характеристик и управления являются существенными в деле достижения и поддержания требуемого качества услуги. Хотя корректирующее воздействие иногда возможно в ходе предоставления услуги, обычно нельзя полагаться на конечный контроль с целью оказания влияния на качество услуги при непосредственном взаимодействии с потребителем, где оценка последним любого несоответствия часто делается немедленно.



Литература

1. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. — М.: Аспект-Пресс, 1995.
2. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Д. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учеб. для вузов: Пер. с англ. / Под ред. Р. Б. Ноздревой. — М.: ЮНИТИ, 2003.
3. Международный стандарт ИСО 9004-2:1991. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Ч. 2: Руководящие указания по услугам / Пер. с англ., науч. ред. В. И. Галеев. — М.: Всерос. науч.-исслед. ин-т сертификации Госстандарта России (ВНИИС), 1996.
4. Чернышев Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание // Пробл. теории и практ. упр. — 2004. — № 1.
5. Шалфицкий И. От “управления сервисом” к “сервисному управлению” // Управление сбытом. — 2008.

Качественное обслуживание позволяет увеличить доходы туристических предприятий, а также сокращает затраты на исправление ошибок и решения конфликтных ситуаций. Обслуживание в сфере туризма зависит от ряда факторов, среди которых доминантой является понимание и знание клиента, а, следовательно, соответствие его ожиданиям. Проследить роль обслуживания на туристическом предприятии возможно с помощью модели А. Парасураман, В. Зейтамль и Л. Бери.

Якісне обслуговування дає можливість збільшити доходи туристичних підприємств, а також скорочує витрати на виправлення помилок і вирішення конфлік-

тних ситуацій. Обслуговування у сфері туризму залежить від ряду чинників, серед яких домінантою є розуміння і знання клієнта, а отже, відповідність його очікуванням. Простежити роль обслуговування на туристичному підприємстві можливо за допомогою моделі А. Парасураман, В. Зейтамль та Л. Беррі.

High-quality service allows to increase the profits of tourist enterprises from one side and, from other — abbreviates expenses on the correction of errors and conflict situations. Service in the field of tourism depends on the row of factors among which a dominant is understanding and knowledge of client, and, consequently, accordance his expectations. To trace the role of service on a tourist enterprise possibly by the model of Parasuraman And., Zeytaml' B. and Berri L.

Надійшла 20 травня 2011 р.

О. О. СОКОЛОВА*Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ*

МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ В КОНТЕКСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 217–219

Вдосконалення системного підходу до мотивації персоналу та модифікації інструментарію управління людськими ресурсами у системі управління якістю ISO 9001:2008 є важливим напрямом у контексті системи KPI та нематеріальної мотивації.

Проблеми теорії і практики менеджменту якості знаходять своє відображення у працях зарубіжних дослідників Е. Демінга, Дж. Джурана, Ф. Кросбі, До. Ісикава, А. Фейгенбаума, Г. Тагуті. Одним з основоположних принципів менеджменту якості є системний підхід, якому приділялася велика увага в колишньому СРСР. До найвідоміших систем якості слід віднести системи БІП, НОРМ, КАНАРСПІ, КС УКП. Вельми істотний вплив на менеджмент якості зробила серія нових міжнародних стандартів ISO 9000. Доволі широко питання, пов'язані з міжнародними стандартами серії ISO 9000, розглянуті в працях Ю. П. Адлера, С. А. Качалова, С. А. Лапідуса, І. І. Чайки, А. Л. Шестакова, С. П. Панова, Р. Д. Пахомова, М. З. Світкіна, В. В. Льовшиної, В. В. Окрепілової та ін. У своїх працях О. П. Глудкіна, М. З. Світкіна, К. В. Пічугина висвітлюють сучасне розуміння процесного підходу щодо системи менеджменту якості, який розробляється на підставі вимог стандартів ISO серії 9000.

Багатьом фахівцям у сфері якості відомо вісім основних принципів менеджменту якості, орієнтуючись на які можна розробити й упровадити в будь-якій компанії, або в головному виробництві підприємства, систему управління якістю — основну складову менеджменту якості, яка постійно працюватиме на підвищення задоволеності споживача, тобто забезпечуватиме компанії досягнення стратегічних цілей найефективнішим способом, перевіреним багатьма організаціями раніше.

У зв'язку із зазначеним наголосимо на значенні мотивації у контексті системи управління якістю.

Ще в далекому минулому Е. Демінг, Дж. Джуран і Ф. Кросбі, узагальнюючи досвід роботи різних фірм того часу, що розвивалися, звели це до

восьми принципів, які сьогодні практично збігаються з принципами, сформульованими Міжнародною організацією із стандартизації (ІСО), або дуже корелюють з ними. Використання цих розробок крупними компаніями Японії, Південної Кореї, Тайваню, Гонконгу, Сінгапуру та інших прогресивних країн світу дало можливість досягти значного економічного зростання під час випуску їх продукції.

Тому сьогодні вже неможливе існування і процвітання передових компаній, що розвиваються, без використання цих напрацювань відповідно до принципів менеджменту якості. Свого часу сімейство стандартів ISO серії 9000 було розроблено для того, щоб допомогти різним організаціям, що розвиваються, розробити, впровадити і надалі забезпечити функціонування результативних систем менеджменту якості і тим самим підвищити свою конкурентоспроможність і здатність до виживання у складних умовах входження підприємства на вже сформований ринок.

Ключову роль у функціонуванні системи управління якістю відіграють процеси управління ресурсами підприємства, у тому числі управління трудовими ресурсами (рис. 1) [1].

У свою чергу, існування і функціонування процесу управління трудовими ресурсами є неможливим без такої важливої його складової, як мотивація персоналу (у розумінні процесу створення системи умов чи мотивів, що впливають на поведінку людини, спрямовують її у потрібний для організації бік, що регулюють його інтенсивність, межі, що спонукають виявляти сумлінність, наполегливість, старанність при досягненні цілей), у тому числі із системами матеріальної (зокрема, KPI) і нематеріальної мотивації.

Матеріальна мотивація на основі КРІ (*Key Performance Indicators*) — комплексу основних показників діяльності компанії. У період активного розвитку менеджменту усе більшої популярності набувають західні комплексні програми, націлені на раціоналізацію витрат на персонал та максимізацію мотивації за мінімальних видатків, за умов постійного підвищення якості послуг, що надаються підприємством замовникам та збереження конкурентоспроможності.

Однією з програм, вартої уваги, є система КРІ. Основним постулатом цієї системи є співвідношення витрат на персонал до його внеску у виробничий процес та інтелектуальний внесок у спільну справу в цілому.

У першу чергу особливістю цієї програми є вимірювання результатів праці невиробничого персоналу. Численні компанії, що працюють на ринку послуг, мають проблему оцінювання результатів праці невиробничого персоналу і побудови правильної та об'єктивної системи мотивації і винагород з огляду на результати праці. Саме для вирішення цих проблем доцільно застосовувати систему КРІ. Зважаючи на особливості пострадянської моделі побудови бізнесу, особливу увагу слід приділити слабким місцям, а саме — раціональній і адаптивній системі мотивації. У класичному вигляді ця система не включає інструментарій нематеріальної мотивації і показників, що її вимірюють.

Мотивація персоналу на базі КРІ, на відміну від базової заробітної плати (окладу), орієнтована на досягнення довгострокових і короткострокових цілей компанії, які мотивують виконання посадових обов'язків самого працівника.

Система формування змінної частини грошової винагороди на базі КРІ стимулює працівника досягати високих індивідуальних результатів, а також збільшувати свій внесок у колективні результати і досягнення, у виконання стратегічних цілей компанії [5].

Наведемо приклад з практичного досвіду: на підприємстві функціонує чимало підрозділів, які об'єднують висококваліфікованих працівників, що потребують постійного аудиту та оцінки для підтримання необхідного рівня якості праці. Історично склалося так, що керівник виявляє лояльність до певної групи працівників, а іншу, не менш професійну, оминає увагою. У зв'язку з цим, за результатами аудиту, перша група отримує оцінку значно вищу за іншу, тобто інформація за результатами перевірки персоналу не є об'єктивною і доцільною для подальшого аналізу. Це зумовлене саме впливом людського фактора на процес оцінювання і мотивації персоналу.

Для вирішення цієї і багатьох суміжних проблем доцільно використовувати систему збалансованих показників (СЗП), що дає максимально об'єктивну інформацію про персонал, його професійний рівень, знання та вміння, а також унеможливує втручання з боку третіх осіб у процес оцінювання та аудиту персоналу. СЗП дає змогу оперативно отримати адекватні дані про ситуацію на підприємстві, виявити недоліки в системі управління, отримати зворотний зв'язок від працівників і зробити необхідні висновки для подальшого вдосконалення системи управління персоналом і побудови оптимальної системи мотивації і стимулювання.

Грейдування також є невід'ємним елементом системи КРІ. Грейди — це своєрідні шаблони, кожен з яких має свій набір кількісних та якісних показників та характеристик, якими має володіти претендент, що має бажання обійняти певну посаду. Грейди за своєю специфікою дають можливість об'єктивно оцінити персонал і, виходячи з результатів оцінки, розподілити його за рівнем кваліфікації, навичок та вмінь, а також визначитися з розміром премій та винагород, що отримуватиме працівник [5].

Крім того, це допомагає диференціювати персонал та побудувати систему матеріальних і нематеріальних стимулів, максимально ефективних та прийнятних для певної групи персоналу. Цей процес значно спрощує вибір мотиваційного пакета і дає можливість не витратити ресурси на розробку індивідуальних мотиваційних профілів.

Також, необхідно наголосити і на нехтуванні потужним потенціалом мотиваційних технологій, що призводить до дисбалансу впливу складових процесу управління, виникнення конфлікту інтересів між цими функціями і, як наслідок, падіння якості управління та його результатів у той час, коли рекомендації західних експертів говорять про необхідність приділення керівниками особливої уваги запровадженню адаптивної системи мотивації [6].

Як висновок слід зазначити, що основною причиною необхідності модифікації системи КРІ (з урахуванням системи нематеріальної мотивації) та інтеграції її до Системи управління якістю підприємства є посилення комплексного підходу до мотивації персоналу за рахунок оцінювання його діяльності з точки зору безперервного підвищення якості кінцевого продукту та задоволення споживача продукції та (або) послуг підприємством у цілому.

Слід зауважити, що система управління якістю передусім націлена на задоволення потреб споживача і відстеження якості продуктів і послуг на завершальному етапі процесу виробни-

цтва. Для досягнення цілей компанії, яка має сертифікат якості, необхідно побудувати якісну систему мотивації і винагород, що дасть можливість у майбутньому забезпечити необхідний рівень підготовки кадрів, гарантує їх лояльність щодо компанії та високий професіоналізм у всіх процесах, до яких залучається кваліфікований персонал, як підґрунтя до утримання позицій на ринку, конкурентоспроможності та успішного розвитку підприємства в сучасних умовах.



Література

1. ДСТУ ISO 9001: 2009.
2. Армстронг Майкл, Стівенс Тіна. Оплата праці: Практик. з побудови оптимальної системи оплати праці та ви-

нагороди персоналу / Пер. з англ.; За наук. ред. Т. В. Герасимової. — Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2007. — 512 с.

3. Гавкалова Н. Л., Маркова Н. С. Менеджмент персонала. — Х.: ИД "ИНЖЭК", 2005. — С. 54–60.

4. Демченко М. Т., Жадан О. В., Єфремов І. О., Славенко Е. І. Введення в спеціальність "Менеджмент організацій" спеціалізації "Менеджмент у виробничій сфері". — Донецьк: ДонДУУ, 2006. — 125 с.

5. Клочков А. КРИ и мотивация персонала: Полный сб. практ. инструментов. — Эксмо, 2010. — С. 12–15, 35–41.

6. Корнелиус Н. ПК менеджмент: Поиск, подбор, тренинг, адаптация, мотивация, дисциплина, этика. — Д.: Баланс Бизнес Букс, 2005. — С. 85–89.

7. Костюк И. С. Основы менеджмента. — Севастополь; Донецк: Вебер, 2003. — С. 23–27.

8. Крамаренко В. І., Холод Б. І. Управління персоналом фірми. — К.: ЦУЛ, 2003. — С. 60–65.

Основним напрямом розвитку менеджменту якості є вдосконалення і модифікація системи мотивації праці. Наведено актуальні моделі побудови мотиваційного механізму на підприємстві з урахуванням специфіки виробничого процесу та ментальних особливостей працівників.

Основным направлением развития менеджмента качества является усовершенствование и модификация системы мотивации труда. Приведены актуальные модели построения мотивационного механизма с учетом специфики производственного процесса и ментальных особенностей работников.

Basic direction of development of management of quality is perfection and modification of the system of motivation of labour. The actual models of construction of motivational mechanism are resulted on an enterprise, taking into account the specific of production process and mental features of workers.

Надійшла 9 червня 2011 р.