

ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ СПОЖИВАЧІВ ПРОДУКТОМ ОСВІТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ (ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ)

Викладені теоретичні аспекти задоволення параметрами і характеристиками продукту освітньої діяльності потреб споживачів – суб'єктів процесу його створення й споживання. Ключові слова: освітня діяльність, продукт, якість, задоволення потреб, споживач.

Андріяко Т. Ю. Удовлетворение потребностей потребителей продуктом образовательной деятельности (теоретические аспекты). Изложены теоретические аспекты удовлетворения параметрами и характеристиками продукта образовательной деятельности потребностей потребителей – субъектов процесса его создания и потребления. Ключевые слова: образовательная деятельность, продукт, качество, удовлетворение потребностей, потребитель.

Andriyako T. Yu. Satisfaction of necessities of users by the product of educational activity (theoretical aspects). The article presents theoretical aspects of meeting the needs of consumers as the objects of the process of creation and consumption of the produce of educational activity by its parameters and characteristics. Key words: educational activity, produce, meeting the needs, consumer.

Запровадження в Україні нових умов розвитку вимагає інших підходів у розбудові економічних і соціальних відносин. Визначальними становляться інтелект і освіта, які перетворюють сучасне суспільство на суспільство знань. Система ринкових відносин висуває нові, специфічні вимоги до якості освітньої діяльності, головною з яких є конкурентоспроможність випускника вищого навчального закладу на ринку праці.

У Глосарії гарантії якості й акредитаційних термінів, що підготовлені ЮНЕСКО, зазначено: загальним для всіх підходів у визначенні академічної якості є інтеграція кількох елементів, серед яких ключовий – здатність відповідати вимогам і очікуванням основних та опосередкованих споживачів та зацікавлених осіб [1]. На колегії Міністерства освіти і науки України також наголошувалося, що основним принципом сучасної концепції менеджменту є визначення якості споживачем, а не виробником [2]. Отже, якість освітньої діяльності має визначатися через конкурентоспроможність випускника на ринку праці і задоволення потреб споживача або роботодавця.

У вітчизняній науковій літературі питанням філософії і соціології професійної та педагогічної освіти та її якості присвячені публікації Б. Ананьєва, В. Андрущенко, В. Астахової, Л. Горбунової, М. Євтуха, М. Згуровського, І. Зязюна, В. Кременя, А. Кузьмінського, М. Култаєвої, М. Лукашевича, Т. Лукіної, Н. Ничкало, С. Ніколаска, В. Огнев'юка та ін. Проблема визначення якості через задоволення потреб споживача присвячено значна кількість праць зарубіжних і вітчизняних вчених. Але проблема визначення якості освіти досліджена недостатньо. Це викликано кількома чинниками. Перший з них – це відносно малий відрізок часу функціонування сфери надання освітніх послуг за ринковими принципами і перш за все в умовах конкуренції. Другий – це специфіка освітньої діяльності, яка відрізняє її від сфери послуг і ще більше від сфери матеріального виробництва. Не можна не погодитися з тезою про те, що задоволеність випускників, їх родин, роботодавців якістю освіти, задоволення співробітників вищих навчальних закладів умовами праці, працевлаштування випускників та інші показники, які дійсно характеризують «підсумкову» якість у сучасному розумінні, як правило, залишаються поза увагою [1].

Метою статті є дослідити на теоретичному рівні проблему задоволення потреб споживачів результатами освітньої діяльності і сформулювати основні напрями практичного застосування одержаних результатів.

Законодавчо в Україні визначено, що освітня діяльність – це діяльність, пов'язана з наданням послуг для здобуття вищої освіти, з видачею відповідного документу, а якість освітньої діяльності – це сукупність характеристик системи вищої освіти та її складових, яка визначає її здатність задовольняти встановлені і передбачені потреби окремої особи або (та) суспільства [3]. Розглядаючи освітню діяльність як соціально-економічну систему, слід

наголосити, що в ній, як і в кожній аналогічній системі, первинну роль відіграє створення певного продукту разом із розподілом, обміном та споживанням. На рисунку 1 наведена модель процесу створення і споживання продукту освітньої діяльності.



Рис. 1. Процес створення і споживання продукту освітньої діяльності

У наведеній моделі представлені три групи суб'єктів процесу створення і споживання продукту освітньої діяльності. *Перша група* – навчальні заклади, які володіють ресурсами освітньої діяльності і виступають у ролі суб'єктів, що надають освітні послуги. *Друга група* – фізичні особи, які отримують освітні послуги і набувають нових здатностей до праці. Ця група характеризується як носії продукту освітньої діяльності і є агентами ринку праці. *Третя група* – споживачі продукту освітньої діяльності (роботодавці), які виступають в ролі покупця трудових ресурсів на ринку праці. Саме ця група суб'єктів є кінцевим споживачем результатів освітньої діяльності, задоволення потреб яких є головним орієнтиром процесу освітньої діяльності. Враховуючи, що освітня діяльність є трансформаційним процесом, під час якого під впливом педагогічних ресурсів і дій відбувається перетворення певних об'єктів у новий якісний стан (більш детально це питання висвітлено нами в роботі [4]), пропонується її кінцевий результат визначати як продукт освітньої діяльності. Під продуктом освітньої діяльності слід розуміти систему знань, умінь, навичок, компетенцій за професійним призначенням, що дозволяють виконувати відповідні виробничі функції і завдання конкретною особою на конкретному робочому місці.

Кожна група суб'єктів процесу створення і споживання продукту освітньої діяльності має свої погляди на його параметри і характеристики, вони суттєво відрізняються, а тому потребують дослідження. Для подальшого теоретичного дослідження питання задоволення потреб споживача доцільно з'ясувати вимоги кожної групи учасників процесу створення і споживання продукту освітньої діяльності до характеристик і параметрів цього продукту.

Для першої групи суб'єктів – вищих навчальних закладів – продукт освітньої діяльності існує у вигляді проекту. Відповідно він відображається у системі стандартів вищої освіти. Вищий навчальний заклад має власне уявлення про параметри і характеристики проекту продукту освітньої діяльності, який утворюється на основі державної політики та з урахуванням особливостей системи освіти щодо задоволення потреб ринку праці. Якість такого проекту значною мірою залежить від того, наскільки він відображає потреби і вимоги ринку праці.

Друга група – це фізичні особи, які отримують освітні послуги, набувають при цьому нових якостей і в подальшому виступають носієм продукту освітньої діяльності на ринку праці. Саме ця група є споживачами освітніх послуг, які надаються вищими навчальними закладами, і також має власний погляд на параметри і характеристики продукту освітньої діяльності.

Третя група суб'єктів процесу створення і споживання продукту освітньої діяльності – споживачі (роботодавці). Ця група не може вважатися безпосереднім споживачем освітніх послуг. Вона має ідентифікуватися як кінцевий споживач продукту освітньої діяльності, виступаючи однією зі сторін на ринку праці. Отже, продукт освітньої діяльності має властивості товару, якій споживається через ринок праці. Досліджуючи визначення всесвітньо визнаним американським економістом Ф. Котлером суті товару, автори роботи [5] узагальнюють, що: по-

перше, кожен товар має багато властивостей, однак покупець звертає увагу лише на ті з них, які відповідають його потребам; по-друге, кожний покупець вибирає товар, сукупність властивостей якого має забезпечити йому найбільше задоволення за прийнятну ціну, тобто з урахуванням власних потреб та можливостей.

Таким чином, корисність товару з погляду споживача ототожнюється з його спроможністю розв'язувати певні проблеми. Успіх товару на ринку можливий лише тоді, коли він стає цінністю для споживача і дає йому задоволення. Нарешті, споживач робить конкретний вибір серед конкурентних пропозицій тільки на підставі власного розуміння ціннісних переваг.

На рівні навчального закладу проект продукту освітньої діяльності має універсальний характер і не враховує специфічні риси особистості, яка отримує освітні послуги. Через такий проект фактично створюється характеристика еталонного функціонального місця в соціально-виробничій системі. Як зазначав свого часу Г. П. Щедровицький [6], еталон може виконати свою функцію тільки у разі, коли поруч буде людина, яка може створити за еталоном нове утворення. Ця теза дозволяє стверджувати, що «наповненням» цього функціонального місця є особистість. Іншою мовою, якщо «надягнути» еталонну модель на реальну людину, то у кожному конкретному випадку ми отримуємо різні результати, а параметри продукту освітньої діяльності будуть відрізнятися в залежності від особистісних якостей фахівця. Тому продукт освітньої діяльності слід розглядати у поєднанні з особою, яка виступає його носієм.

Якісні параметри продукту освітньої діяльності можуть бути визначені як якість робочої сили. Якість робочої сили – це сукупність людських характеристик, що виявляються у процесі праці і включають кваліфікацію, особисті якості працівника, стан здоров'я, розумові (інтелектуальні) здібності, здатність адаптуватися, гнучкість, мобільність, мотивованість, інноваційність, професійну придатність, моральність тощо [7]. Сучасний ринок праці охоплює ринок робочої сили та ринок робочих місць. За таких умов оцінка споживачем параметрів продукту освітньої діяльності відбувається переважно через відповідність конкретному робочому місцю, а це можна з'ясувати тільки у процесі праці. При цьому економічний інтерес споживача продукту освітньої діяльності полягає в тому, щоб ефективність праці найманого працівника на конкретному робочому місці якнайшвидше досягла максимально значення. Виходячи з визначення якості робочої сили і змісту економічного інтересу, задоволення потреб споживача слід розглядати через відповідність параметрів продукту освітньої діяльності його вимогам, до яких відноситься відповідність конкретному робочому місцю і тривалість адаптаційного періоду.

На рисунку 2 наведені гіпотетичні параметри проекту і продукту освітньої діяльності, носієм якого виступає особистість і вимоги кінцевого споживача (роботодавця).



Рис. 2. Гіпотетичні параметри проекту і продукту освітньої діяльності та потреби споживача

Слід зазначити, що при цьому не береться до уваги кількісний склад кожної групи процесу створення і споживання продукту освітньої діяльності, як і те, що кожен учасник цього процесу має свій, оригінальний погляд на параметри і характеристики продукту. На рисунку 3 наведена ситуація, коли гіпотетичні параметри проекту, продукту освітньої діяльності та потреби споживача знаходяться в одній площині і відповідають один одному.

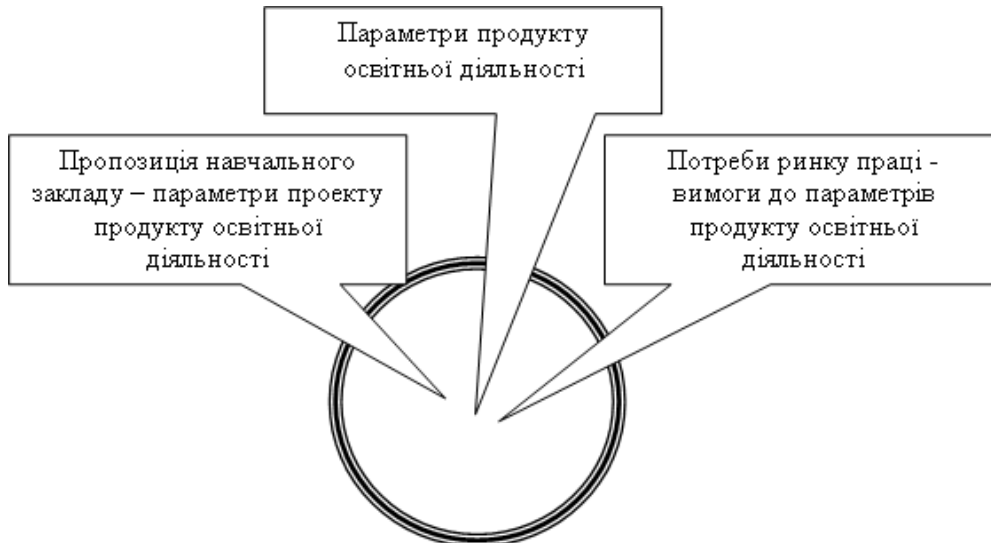


Рис. 3. Ситуація відповідності параметрів проекту і продукту освітньої діяльності та вимог споживача один одному

Така ситуація може вважатися ідеальною, тому що інтереси і потреби усіх суб'єктів процесу створення і споживання продукту освітньої діяльності задоволені повністю. Але малоймовірно, що така ситуація може бути на практиці. Протягом періоду створення і споживання продукту освітньої діяльності, під впливом низки факторів реальний стан продукту і вимоги ринку праці «відхиляються» від ідеального стану. Фактори, які впливають на таке відхилення, мають свою специфіку і не завжди пов'язані одне з одним. Отже, протягом періоду створення й споживання продукту освітньої діяльності виникають відмінності між параметрами проекту і продукту освітньої діяльності та вимогами ринку праці. Така ситуація наведена у теоретичній моделі, зображеної на рисунку 4.

Для аналізу наведеної моделі доцільно виділити такі три основні зони:

ABCD – зона задоволення потреб споживача параметрами продукту освітньої діяльності;

ABDE – зона задоволення потреб споживача проектними параметрами продукту освітньої діяльності;

AFBD – обсяг перенесення проектних параметрів на реальний продукт освітньої діяльності.

Зона ABCD визначає обсяг задоволення потреб споживачів параметрами продукту освітньої діяльності. Природно, що чим більше ця зона буде наближатися до кола, визначеного як потреби ринку праці і вимоги до параметрів продукту освітньої діяльності, тим більше рівень задоволення споживача. Але при цьому не можна однозначно стверджувати, що окремий конкретний продукт освітньої діяльності відповідає певному рівню якості. Цей висновок ми робимо, виходячи з припущення про те, що потреби кожного роботодавця мають свою специфіку і коло, яким вони окреслюється, може бути і меншим, і більшим. Іншою мовою, конкретний продукт освітньої діяльності у різній ступені задовольнятиме потреби різних роботодавців.

Продукт освітньої діяльності, маючи певні параметри і характеристики, «наповнює» певне функціональне місце в соціально-економічній системі. За умов ринкових відносин важливим є не лише якісні характеристики робочої сили «самі по собі», а тільки за обставини їх відповідності кон'юктурі ринку праці. При цьому показником конкурентоспроможності є результативність праці на певному робочому місці [7]. Тому в залежності від того, наскільки швидко це функціональне місце досягне рівня, який вимагає роботодавець, тим якіснішим слід вважати продукт освітньої діяльності. Таким чином рівень якості продукту освітньої діяльності визначається зоною задоволення потреб споживача (зона ABCD) після певного періоду часу, який слід визначати як період адаптації і протягом якого реалізується потенціал готовності продукту до професійної діяльності. У сукупності якість продукту освітньої діяльності через

задоволення потреб кінцевого споживача визначається рівнем професійної підготовки, особистісними якостями носія продукту освітньої діяльності, здатністю до адаптації та її тривалістю, а також потенціалом цього продукту.

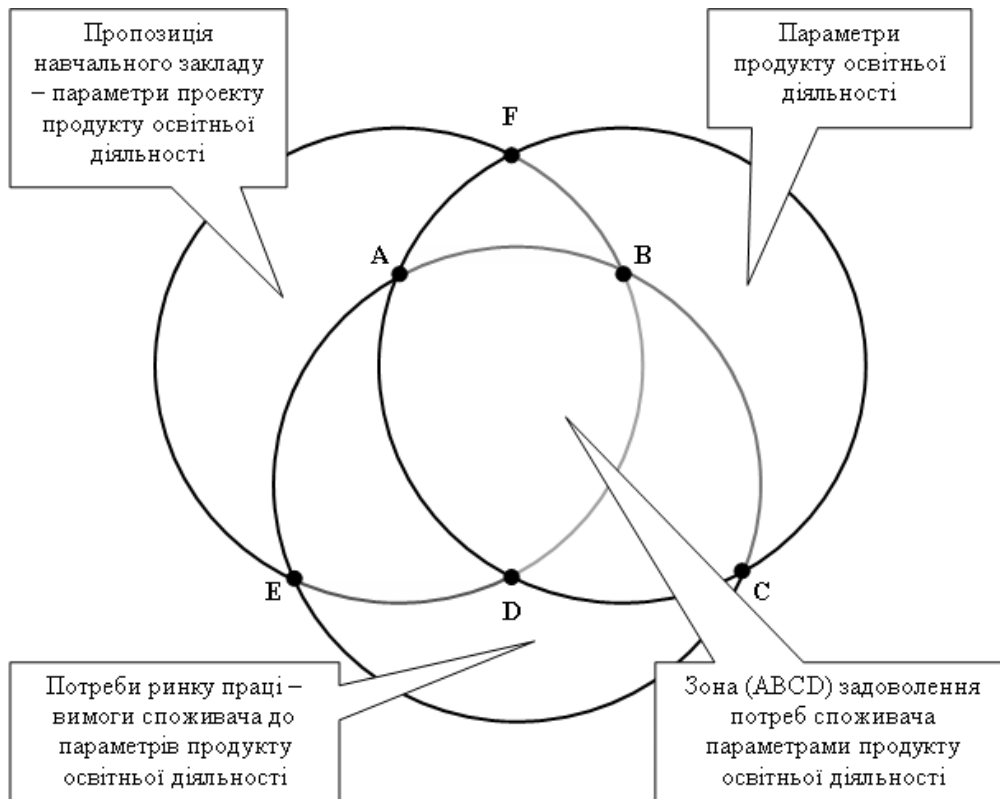


Рис. 4. Теоретична модель задоволення потреб споживачів параметрами продукту освітньої діяльності

Друга зона, яка позначена в моделі як ABDE, відображає ступінь задоволення потреб ринку праці проектними параметрами продукту освітньої діяльності. Ця зона визначає, наскільки проектні параметри продукту освітньої діяльності, що пропонуються вищим навчальним закладом, відповідають вимогам роботодавця. До особливостей цієї зони слід віднести те, що вона відображає відповідність пропозиції вищого навчального закладу вимогам і потребам роботодавця. Крім того, ця зона свідчить про складність розроблення проекту продукту освітньої діяльності, який своїми параметрами задовольняв би максимальну кількість суб'єктів ринку праці. Ця теза зумовлена тим, що потреби кожного роботодавця мають свою специфіку і специфічний характер. Однозначним у цьому випадку може бути лише висновок про те, що пропозиція навчального закладу у виді параметрів проекту продукту освітньої діяльності повинна бути максимально наближена до потреб і відповідних вимог роботодавців.

Третя зона – зона AFBD – відображає обсяг перенесення проектних параметрів на реальний продукт освітньої діяльності. Це обсяг умінь, знань, навичок, компетенцій, котрі як параметри проекту продукту освітньої діяльності були сприйняті об'єктом під час отримання освітніх послуг і перетворення у реальний продукт освітньої діяльності. Ступінь наближення параметрів проекту і реального продукту відображає рівень ефективності діяльності вищого навчального закладу. Проблему підвищення якості освітніх послуг у даному випадку слід розв'язувати з урахуванням двох елементів. Перший з них – створена у навчальному закладі система впливу на об'єкт перетворення. Як зазначалося нами у роботах [4; 8], ефективність цієї системи залежить від дій і ресурсів, які використовуються вищим навчальним закладом в освітній діяльності. Друга складова – це характеристики об'єкту перетворення, які визначаються його сприянням або опором системі впливу.

Разом з трьома розглянутими зонами, які існують у теоретичній моделі задоволення потреб споживачів параметрами продукту освітньої діяльності, є ще кілька, які також

заслуговують на аналіз. Зокрема, зона ADE характеризує параметри проекту освітньої діяльності, які задовольняють окремі потреби споживачів, але які не були перенесені на продукт освітньої діяльності. Набуття продуктом освітньої діяльності цих параметрів призвело б до збільшення ступеню задоволення потреб споживача. У практичній площині це означає, що студент не опанував певну кількість знань, умінь, навичок, компетенцій, які вимагаються ринком праці.

Наступні три зони AFB, BCD і ABD певною мірою характеризують стан продукту освітньої діяльності. Зокрема, зона AFB визначає параметри продукту освітньої діяльності, які набуті протягом періоду його створення, але знаходяться поза зоною вимог споживачів. Ці параметри являють собою потенціал продукту освітньої діяльності, який може бути затребуваним у найближчій перспективі або іншим споживачем. Зона BCD визначає параметри продукту освітньої діяльності, які він набув поза процесом освітньої діяльності. Це може бути додаткова освіта, певні особистісні якості тощо, але вони можуть вважатися такими, що утворилися опосередковано під впливом процесу освітньої діяльності. Нарешті зона ABD. Ця зона аналогічна ідеальній ситуації, яка зображена на рис. 3, коли пропозиція навчального закладу як продукт продукту освітньої діяльності, параметри реального продукту та потреби і вимоги споживачів відповідають одне одному. Відмінність полягає у тому, що не всі потреби споживачів задовольняються параметрами проекту та реального продукту освітньої діяльності.

Вказана зона може бути використана для вимірювання якості освітньої діяльності. Зокрема, вимірювання якості освітньої діяльності через задоволення вищим навчальним закладом потреб і відповідних вимог споживача може бути визначеним через питому вагу параметрів проекту продукту освітньої діяльності, які увійшли до зони ABD у загальному обсязі параметрів проекту продукту освітньої діяльності.

Аналіз наведеної моделі дозволяє теоретично дослідити рівень задоволення потреб споживачів параметрами продукту освітньої діяльності і сформулювати низку завдань, які постають перед вищими навчальними закладами щодо забезпечення якості підготовки фахівців.

До таких завдань можуть бути віднесені наступні: *по-перше*, має бути налагоджена системна робота зі збору й аналізу потреб і очікувань споживача для формування вимог до параметрів продукту освітньої діяльності; *по-друге*, освітній стандарт (варіативна складова) повинен передбачати оперативне внесення змін до програм підготовки фахівців; *по-третє*, варто започаткувати безпосередньо у процесі підготовки фахівців систему випереджаючої адаптації студента до його майбутньої професійної діяльності. Разом з переглядом змісту практичної підготовки студента ця система повинна враховувати проблеми і питання психологічних особливостей професійної діяльності, конфліктології, професійного самовизначення тощо.

Також важливим уявляється і визначення конкретних параметрів продукту освітньої діяльності та їх контроль протягом періоду навчання. Для багатьох спеціальностей розроблені освітньо-кваліфікаційні характеристики, які визначають виробничі функції, типові завдання діяльності та уміння, якими повинен володіти випускник вищого навчального закладу. Освітньо-кваліфікаційні характеристики слід доповнити посиланням на те, вивчення яких навчальних дисциплін та окремих тем, виконання лабораторних або інших видів навчальної діяльності забезпечить опанування студентом тієї чи іншої компетенції.

Відповідних змін має зазнати система діагностики знань і державна атестація студента. Вони також повинні бути орієнтовані не лише на засвоєння і розуміння навчального матеріалу, а й на контроль рівня опанування системи умінь щодо вирішення типових завдань діяльності і придатності до виконання виробничих функцій.

Узагальнюючи вищезазначене, слід наголосити, що вимоги до параметрів і характеристик продукту освітньої діяльності мають свою специфіку для кожної категорії учасників процесу освітньої діяльності. Тому завдання забезпечення якості освітньої діяльності через задоволення попиту споживача має свої особливості, які відбиваються у діяльності вищих навчальних закладів. Воно висуває вимоги до нових форм їх організації і функціонування, ставить нові

завдання, які стосуються педагогіки вищої школи, організації навчально-виховного процесу, науково-методичного забезпечення, управлінської діяльності тощо.

Література

1. Громова Л. А. Качество образования в контексте программы ЮНЕСКО „Образование для всех”: российское видение: Рекомендации по результатам научных исследований / Л. А. Громова, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко; под ред. акад. Г. А. Бордовского. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2006.
2. Вища освіта України – європейський вимір: стан, проблеми, перспективи // Освіта України. – № 21-22. – 19 березня 2008 року.
3. Закон України «Про вищу освіту» // Освіта. – 20-27 лютого 2002.
4. Андріяко Т. Ю. Комплекс знань для системи управління якістю освітньої діяльності / Т. Ю. Андріяко, Ю. В. Андріяко // Вісник Черкаського університету. Серія Педагогічні науки. – 2009. – Випуск 147. – С. 5 – 10.
5. Кардаш В. Я. Товарна інноваційна політика: Підручник / В. Я. Кардаш, І. А. Павленко, О. К. Шафалюк – К.: КНЕУ, 2002. – 266 с.
6. Щедровицкий Г. П. Избранные труды / Г. П. Щедровицкий. – М.: Шк. культ. полит., 1995.
7. Управління трудовим потенціалом: [навч. посіб.] / Васильченко В. С., Гриненко А. М., Грیشнова О. А., Керб Л. П. – К.: КНЕУ, 2005. – 403 с
8. Андріяко Т. Ю. Модель образовательной деятельности и структура комплекса знаний системы управления качеством / Ю. В. Андріяко, Т. Ю. Андріяко // *Materialy V Miedzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji „Aktualne problemy nowoczesnych nauk – 2009”*. Voleum 14. Pedagogiczne nauki: Przemysl. Nauka I studia. – Стр. 40 – 42.

Надійшла до редколегії 28.09.2009

УДК 378

Чобітько М. Г.

ОСОБИСТІСНЕ І ПРОФЕСІЙНЕ САМОВИЗНАЧЕННЯ МАЙБУТНЬОГО ВЧИТЕЛЯ

У статті висвітлюються процеси особистісного і професійного самовизначення майбутнього вчителя. Виділено декілька підходів до розуміння професійного самовизначення та його співставлення з особистісним самовизначенням. Розглянуті функціональні ланки (потреби, мотиви, інтереси, цілі), що є частиною системи соціальної і особистісної детермінації творчої самореалізації педагога. Ключові слова: особистісне самовизначення, професійне самовизначення, творча самореалізація.

Чобітько Н. Г. Личностное и профессиональное самоопределение будущего учителя. В статье раскрываются процессы личностного и профессионального самоопределения будущего учителя. Выделены несколько подходов к пониманию профессионального самоопределения и его сопоставление с личностным самоопределением. Рассмотрены функциональные звенья (потребности, мотивы, интересы, цели), которые являются частью системы социальной и личностной детерминации творческой самореализации педагога. Ключевые слова: личностное самоопределение, профессиональное самоопределение, творческая самореализация.

Chobitko N. G. Personality and professional self-determination of future teacher. The article devoted to the processes of the personal and professional self determination of the future teacher. Several ways of consideration of professional self-determination are defined as well as the ways of its correlation with personal self-determination. Also, article considers the functional links (demands, motifs, interests, goals), as indispensable part of social and personal self determination system of creative realization of the teacher. Key words: personal self-determination, professional self-determination, creative realization.

Процеси особистісного і професійно-особистісного самовизначення дорослої людини, в тому числі і педагога, тільки за останні роки стали предметом ретельного вивчення, що пов'язано з інтенсивним розвитком наук, які досліджують процеси розвитку і освіти дорослих – акмеології та андрагогіки (С. Г. Вершловський, В. Г. Воронцова, Ю. А. Гагін, С. У. Гончаренко, І. А. Зязюн, І. П. Підласий, Л. Є. Сігаєва, С. О. Сисоєва, Г. С. Сухобська, Ю. М. Кулюткін, В. М. Саратовський, В. І. Слободчиков).