

1. Указ Президента України «Про Стратегію державної кадрової політики на 2012-2020 роки». Взято з <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/344/2013>.

10. Яременко, В.В., & Сліпущко, О. М. (Уклад.). (1999). Новий тлумачний словник української мови. (Т. 2.). Київ: Аконіт.

#### References

- Bezsonova, O. K., 2019. *Profesiynny rozvytok molodykh pedahohiv v umovakh doshkil'noho navchal'noho zakladu [Professional development of young teachers in pre-school establishment]*. Candidate of Pedagogical Sciences. Kiev.
- Havryliv, N. 2009. *Nastavnytstvo yak vyd profesiynoyi diyal'nosti: geneza rozvytku ta stanovlennya [Mentoring as a Professional Activity: The Genesis of Development and Becoming]*. [online] Available at: [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Pippo/2009\\_5/Havryliv.htm](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Pippo/2009_5/Havryliv.htm).
- Ylychev, L.F., ed., 1983. *Fylosofskyy entsyklopedycheskyy slovar' [Philosophical Encyclopedic Dictionary]*. Moscow: Soviet Encyclopedia.
- Kozachenko, H.V. 2017. *Ukrayins'ka mova za profesiynym spryamuvanniam [Ukrainian language for Professional Purpose]*. Kiev: Medicine.
- Nayda, Yu. M. and Sofiy, N. Z. comp., 2018. *Poradnyk dlya nastavnykiv (supervizoriv) [Advisor for mentors (supervisors)]*. Kiev.
- Natsional'na stratehiya rozvytku osvity v Ukrayini na period do 2021 roku. Ukaz Prezydenta Ukrayiny vid 25 chervnya 2013 r. No344/2013 [National Strategy for the Development of Education in Ukraine until 2021. Presidential Decree of June 25, 2013No344/2013]. 2013. [online] Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/344/2013>.
- Rapatshevych, E.S. 2001. *Sovremennyy slovar' po pedahohyke [Modern Dictionary of Pedagogy]*. Minsk: The modern word.
- Slovyk inshomovnykh sliv [Dictionary of foreign words].1975. [online] Available at: <http://www.info-prensa.com/article-1199.html>.
- Tlumachnyy slovnyk [Dictionary]. 2005. [online] Available at: <http://www.slovyk.net/index.php>.
- Ukaz Prezydenta Ukrayiny «Pro Stratehiyu derzhavnoyi kadrovoyi polityky na 2012-2020 roky» [Decree of the President of Ukraine “On the Strategy of State Personnel Policy for 2012-2020”]. [online] Available at: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/45/2012>.
- Yaremenko, V.V. and Slipushko, O. M. comp., 1999. *Novyy tлумachnyy slovnyk ukrayins'koyi movy. T.2. [New interpretative dictionary of the Ukrainian language. Vol. 2]*. Kiev: Aconite.

В статтє рассматриваются вопросы педагогического наставничества с молодыми педагогами УДО; раскрыта сущность наставничества; раскрываются вопросы нормативно-правового обеспечения процесса профессионального развития; определены: дефиниции «развитие», «профессиональное развитие», «наставник», «наставничество»; формы наставничества молодых педагогов в условиях УДО; основные роли наставничества; выделены основные методы работы наставника с молодыми педагогами в УДО.

**Ключевые слова:** развитие, молодой педагог, наставничество, наставник, профессиональное развитие молодых педагогов УДО, учреждение дошкольного образования.

The article deals with the issues of pedagogical mentoring with young kindergarten teachers; the essence of mentoring is revealed; questions of legal support of the process of professional development are revealed; defined: definitions of "development", "professional development", "mentor", "mentoring"; forms of mentoring of young teachers in the conditions of the kindergarten the main roles of mentoring; the basic methods of work of the mentor with young educators in kindergarten are highlighted. Priority areas for improving the education system in Ukraine are improving the quality of pedagogical staff, ensuring their ability to carry out the versatile development of the individuality of a preschool child. Highly qualified and responsible educators are in high demand in the educational services market. Also in individual mentoring is used: counseling, reflexive training, practical classes, questionnaires, conversations, and informal communication. Within-group mentoring, one mentor simultaneously works with a small group of young professionals (typically 3 to 6). In the course of work, the mentor engages all participants in the group in a reflective conversation, modeling situations. Depending on the information the teacher needs, a mentor can play four major roles - a facilitator, leader, consultant, and coach. Therefore, mentoring is a significant factor in developing the professionalism of young pre-school teachers and their personal qualities for successful further socialization. To create favorable conditions for the activity of the mentor, young educators have the opportunity to develop professional abilities, to develop skills of critical introspection and to solve specific methodical problems. The mentoring system also has feedback, which gives the self-development material to the mentor himself.

**Key words:** professional development, young teacher, mentoring, mentor, professional development of young teachers, an institution of pre-school education.

УДК 373.3.091.2

DOI 10.31339/2413-3329-2019-2(10)-140-143

Кіліченко Оксана Іванівна,

кандидат педагогічних наук, доцент,

ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», м. Івано-Франківськ

#### ПЕДАГОГІЧНА ВЗАЄМОДІЯ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ ПОЧАТКОВОЇ ШКОЛИ: СУТНІСТЬ І ФУНКЦІЇ

У статті проаналізовано сутність та функції педагогічної взаємодії як основного способу організації освітнього процесу в початковій школі. Визначено, конкретизовано та узагальнено поняття «педагогічна взаємодія». Зазначено, що сутність педагогічної взаємодії, тобто внутрішня її сторона, детермінована спілкуванням, стосунками, діями (впливом). Функції педагогічної взаємодії регулюються факторами, пов'язаними із освітнім процесом, особливостями спілкування, стосунками між учителем і вихованцями, моральними і правовими нормами, особливостями педагога та учнів.

**Ключові слова:** освітній процес, початкова школа, педагогічна взаємодія, спілкування, стосунки, взаємостосунки, вплив, функції.

**Постановка проблеми.** Становлення нових соціально-економічних і політичних відносин в українському суспільстві зумовило необхідність перегляду вимог до організації та реалізації освітнього процесу в початковій школі. У Концептуальних засадах реформування середньої освіти відзначається, що «кожна дитина – неповторна, наділена від природи унікальними здібностями,

талантами та можливостями. Місія нової української школи – допомогти розкрити та розвинути здібності, таланти і можливості кожної дитини на основі партнерства між учителем, учнем і батьками» [4]. Сучасна національна школа покликана сприяти відтворенню фізичного, інтелектуального, соціального та духовного потенціалу народу, готувати учнів до життя і праці в гуманному

демократичному суспільстві. Особливе місце у системі національної освіти належить вищій школі.

Сьогодні модель педагогічної освіти не дозволяє повною мірою реалізувати ідеї фундаментального та прикладного навчання і випереджуючої підготовки педагогічних кадрів для існуючої системи початкової освіти. Тому виникає необхідність змінити напрям, ідею підготовки майбутнього вчителя до організації освітнього процесу в початковій школі. Сучасними викликами часу є організація партнерської взаємодії вчителя із учнями.

Перед вищими навчальними закладами стоїть завдання значно поліпшити перехід від соціальної ролі студента до соціальної ролі педагога, щоб уже під час навчання у студентів формувалися професійно-педагогічні знання, уміння і навички, спрямовані на такий спосіб організації навчально-виховного процесу, який відповідав би принципам гуманізації та демократизації (тобто і вчитель, і учні повинні бути активними учасниками педагогічного процесу). Найповніше відображає даний спосіб поняття педагогічна взаємодія.

**Аналіз актуальних досліджень і публікацій.** Проблема педагогічної взаємодії як основного способу організації педагогічного процесу до 80-х р.р. XX століття майже не досліджувалася, хоча вже у Я. Коменського, Ж.-Ж. Руссо, К. Ушинського, М. Пирогова згадується про необхідність взаємної активності вчителя і вихованців у педагогічному процесі, а також про важливість спеціальної підготовки до неї. На ролі вчителя в організації навчально-виховного процесу і необхідності пошуку оптимального способу роботи « нової » школи наголошували українські педагоги О. Духнович, С. Сірополко, С. Русова. Спробу практичного дослідження цієї проблеми знаходимо у творах А. Макаренка і В. Сухомлинського.

У новій школі вільної України повинні реалізуватися гуманні й демократичні ідеї педагогіки співробітництва. Однак, хоча на практиці школа поступово переходить до організації освітнього процесу на засадах педагогічної взаємодії, теоретичних досліджень з даної проблеми ми майже не знаходимо.

Проблему « педагогічної взаємодії » у дослідженнях згадували лише побіжно. Тобто термін зустрічається, але конкретний зміст його відсутній. Обґрунтування значення знаходимо у Ю. Бабанського, І. Беха, Б. Гершунського, В. Кан-Калика, Л. Кондрашової, І. Радченка, Р. Скульського, Т. Яковиченко. Грунтовніші дослідження зустрічаємо у психологів О. Бодальова, О. Киричука, О. Петровського, М. Рибаківської.

**Мета статті:** проаналізувати сутність і функції педагогічної взаємодії як основного способу організації освітнього процесу в початковій школі.

**Результати дослідження.** Узагальнення поняття взаємодії зробив О. Киричук, який зазначав, що « взаємодія у широкому розумінні слова – філософська категорія, що охоплює процеси впливу об'єктів (суб'єктів) один на одного, їхню взаємну обумовленість і взаємозміну; взаємний зв'язок соціальних явищ, як на рівні суспільства в цілому, так і на рівні функціонування його окремих груп, індивідів; вона охоплює всі види соціальних процесів і людської діяльності (праця, пізнання спілкування, виховання і т.д.) » [1, с 3].

З'ясовано, що педагогічна взаємодія не тільки зумовлює єдність шкільного колективу та цілісність педагогічного процесу і є важливим джерелом їх розвитку. Для неї характерний низка особливостей, що відрізняють її від взаємодії інших соціальних систем. Найбільш істотною є нерівна позиція взаємодіючих сторін.

У психолого-педагогічних дослідженнях часто зазначається, що освітній процес є процес « суб'єктно- суб'єктних стосунків ». Однак, ми погоджуємося із міркуванням Р. Скульського: « Якщо розглядати навчальний процес лише як безпосередню взаємодію (співробітництво, комунікативні зв'язки тощо) вчителя з учнями, то об'єктом його професійної діяльності, безперечно, є учні або окремі учень, в інших ситуаціях - навчальний процес у цілому з усіма учасниками та засобами комунікації між ними » [5, с 17].

Сутність взаємодії, як і кожного поняття, виражає основне,

визначальне, таке, що зумовлене глибокими, необхідними внутрішніми обов'язками і тенденціями. На нашу думку, сутність педагогічної взаємодії, тобто внутрішня її сторона, детермінована спілкуванням, стосунками, діями (впливом). Спілкування у педагогічній роботі виступає як засіб вирішення навчальних задач, як система забезпечення освітнього процесу і є важливою умовою встановлення взаємодії між учителем і учнями.

О. Леонтьєв зазначає, що « педагогічне спілкування - це професійне спілкування викладача з учнями на уроці і поза ним, яке має певні педагогічні функції і спрямоване (якщо воно повноцінне та оптимальне) на створення сприятливого психологічного клімату, а також на іншу психологічну оптимізацію навчальної діяльності і стосунки між педагогом і учнями та всередині учнівського колективу » [2].

Спілкуватися з дітьми набагато важче, ніж з дорослими. Необхідно правильно сприймати зовнішні прояви внутрішнього світу дітей, враховувати можливу емоційну реакцію на звернене до них слово, їх чутливість до фальші у спілкуванні з дорослими. Зауважимо, що педагогічне спілкування є способом вираження педагогічної взаємодії і складається із системи дій. Одна і та ж взаємодія може бути забезпечена спілкуванням різної спрямованості. Спілкування може відображати такі категорії взаємодії: мовчання, похвала, запитання до учнів, подача інформації, розпорядження, осуд, критика, відповіді учнів, учень відповідає за власною ініціативою.

Педагогічне спілкування під час взаємодії вчителя з учнями буде оптимальним, яскравим і конкретним, якщо вчитель володітиме системою комунікативних умінь і навичок. Комунікативні навички майбутнього вчителя початкової школи – це знання, навички потрібні у педагогічній взаємодії з метою використання певних дій у відповідності до поставленої мети.

До комунікативних навичок належать навички мовленнєвого спілкування та використання особливостей міміки, жестів. А. Мудрик розглядає такі навички мовленнєвого спілкування: наявність великого запасу слів: образність і правильність мовлення, точність сприйняття усного слова і точна передача ідей партнера своїми словами; підготовленість до виділення із почутого основного, коректна постановка питання; лаконічність і точність формулювання відповідей на запитання партнерів, логічність перебудови і викладу висловлюваного [3]. У вчителя повинні бути сформовані навички немовленнєвого спілкування. Певні комунікативні уміння сформовані ще з дитинства. Частина формується у процесі навчання у ЗВО та у процесі самовдосконалення. Тобто вони можуть бути усвідомлені і неусвідомлені, елементарні або виражати ступінь педагогічної майстерності.

Аналіз наукової психолого-педагогічної літератури, художніх творів про школу дав змогу виділити такі групи комунікативних умінь, необхідних для використання у процесі педагогічної взаємодії: афективні, пізнавальні, ціннісно-орієнтаційні, практичні. У педагогічній взаємодії вчитель відчуває і виражає своє ставлення в емоціях. Ось чому першу групу розглядаємо, як емоційні уміння. Сюди належать уміння такого типу: уміння емпатувати (співпереживати, співчувати, відчувати чужу біль і чужу радість), уміння докоряти, виражати незадоволення дитиною; уміння ставити себе на місце іншої людини, бачити світ її очима тощо.

До другої групи входять пізнавальні педагогічні уміння, які сприяють теоретичному осмисленню самого навчально-виховного процесу (уміння спостерігати, уміння передбачати можливі максимальні невдачі, щоб не допустити до несподіваних ситуацій; уміння продумувати ситуації спілкування), пізнанню вихованців (уміння інтуїтивно визначати стан дітей; уміння проникати в думки, почуття, переживання, в їх духовний стан; бачити, розуміти, пізнавати дітей; уміння уважно аналізувати вираз очей, міміки, жестів, професійно читати по зовнішніх проявах почуття дітей, самопізнанню (рефлексії).

У третю групу ми включаємо ціннісно-орієнтаційні

комунікативні уміння. Так, як педагогічний процес неможливий без сформованого уміння педагога орієнтуватися у ситуаціях спілкування; без уміння орієнтуватися у внутрішньому стані дітей; орієнтуватися у стосунках, які виникають між дітьми; без умінь, які допомагають орієнтуватися у часі, необхідному для спілкування з дітьми.

Четверта група – практичні уміння. Вона складається з умінь, які спрямовані на організацію трудової діяльності колективу вихованців і самих вихованців (уміння зацікавити дітей майбутньою діяльністю, смыслом роботи, чіткістю її організації; уміння організувати дітей, уміння організувати спільну роботу; уміння впливати і керувати дітьми, їх стосунками у колективі, уміння планувати роботу і правильно розставляти сили), на організацію процесу спілкування (уміння входити в існуючі ситуації), уміння планувати хід групового спілкування у зв'язку з тою чи іншою метою, уміння володіти ситуаціями спілкування та на самоорганізацію педагога (уміння володіти собою, свідомо управляти своєю поведінкою у різних ситуаціях, уміння використовувати засоби спілкування, уміння вислуховувати вихованців).

Низька культура спілкування, невміння використовувати його засоби, психологічна невідповідність є серйозною перешкодою у встановленні повноцінних стосунків. Стосунки - в широкому розумінні цього слова – виникають у результаті порівняння двох об'єктів за певною ознакою. У вузькому - це позиція особистості стосовно всього, що її оточує, а також до самої себе.

Педагогічні відношення - це стосунки, які виникають на основі педагогічного спілкування між учителем та школярами й характеризуються такими особливостями: а) педагог є визначальним при встановленні стосунків; б) педагогу завжди потрібно прагнути до встановлення з вихованцями позитивних стосунків; в) педагогічне спілкування має характеризуватися встановленням контакту з вихованцями; г) стосунки, що виникають внаслідок педагогічного спілкування, не повинні носити шаблонний характер; д) педагогічні взаємини мають ґрунтуватися не на жорстких регламентаціях, а в різних ситуаціях викликати багатосторонній спектр педагогічних дій.

Педагогічні стосунки, виникаючи як наслідок, результат педагогічного спілкування на наступних етапах педагогічної взаємодії, самі впливають на нього. Однак одна і та ж педагогічна взаємодія може мати різний результат, а отже сприяти формуванню різних стосунків.

Це відбувається тому, що:

– вчителі у зв'язку з особливостями свого характеру, темпераменту, неоднаковою сформованістю педагогічних умінь по-різному розв'язують одну й ту ж педагогічну ситуацію;

– учні також по-різному реагують на взаємодію: це залежить від характеру, темпераменту, норм, цінностей, яких вони дотримуються;

– на розвиток впливають й умови, в яких проходить педагогічна взаємодія. Вони можуть бути сприятливі, несприятливі та нейтральні. У педагогічній практиці до несприятливих умов належать ті, які в кінцевому результаті приводять до конфлікту, характерною особливістю нейтральних умов є те, що вони можуть переходити у категорію сприятливих і несприятливих умов.

Стосунки, що виникають в процесі педагогічної взаємодії, можуть бути офіційними і неофіційними. Педагогічні стосунки - це не тільки ставлення педагога до вихованців чи навпаки, це і ставлення педагога до самого себе як до особистості. Саме у процесі педагогічної взаємодії через пізнання дитини, через пізнання стосунків з учнями відбувається і пізнання педагогом себе як людини.

Стосунки «рідко виступають в чистому вигляді» [2, с. 3]. Вони, підкреслює О. Леонтьєв, ніби пропускаються через особистість людини, набуваючи суб'єктивної форми і певної самостійності, тобто виступають у ролі взаємостосунків.

Взаємостосунки – це взаємна позиція однієї особистості відносно іншої, позиція особистості стосовно громадськості. Від них залежить вся система спілкування людини.

Розвиток і вдосконалення взаємостосунків у педагогічному процесі – важливий фактор формування як особистості вихованця, так і педагога.

Третью стороною педагогічної взаємодії є вплив учителя на учня, який може носити двоякий характер: вплив учителя як особистості та вплив через дії вчителів.

Вплив учителя не є визначальним у формуванні особистості дитини, адже учень уключений у сферу міжособистісного спілкування, куди входить також вплив його батьків, товаришів, засобів комунікації і т.д.

Відображенням «педагогічної взаємодії», «педагогічного спілкування», «педагогічних стосунків» у освітньому процесі початкової школи є прямиий і зворотний зв'язок. Дослідження поняття «педагогічна взаємодія» без визначення функцій не буде повним. Як відомо, поняття «функції» у широкому розумінні – це діяльність, обов'язок, призначення. Функції педагогічної взаємодії регулюються факторами, пов'язаними із освітнім процесом, особливостями спілкування, стосунками між учителем і вихованцями, моральними і правовими нормами, особливостями педагога та учнів. Тому функціонування може бути зовнішнє і внутрішнє.

Зовнішнє функціонування педагогічної взаємодії виявляється у спостережуваному – подіях, вчинках, діях, результатах. Внутрішнє, як підкреслює О. Киричук, – у домінуючих реакціях, системі диспозицій та соціальних позиціях особистості, готовності діяти у певній ситуації певним способом [1]. Функціонування педагогічної взаємодії обмежене трьома напрямками: емоційним (афективним), ціннісно-орієнтаційним, регулятивно-практичним, в основі яких лежить інформаційний обмін. Важливою метою навчально-виховного процесу є формування високоосвіченої і високоморальної особистості. Оскільки він відбувається через взаємодію вчителя і учнів, важливою функцією педагогічної взаємодії є регуляційно-практична. Дія направлена на: а) учня чи колектив учнів; б) процес спілкування; в) самого учителя.

Найповніше відображення регуляційно-практична функція знаходить у комплексній характеристиці, оскільки із комплексу окремих комунікативних ситуацій складається процес педагогічної взаємодії. Вирішення задач, які виникають при розв'язуванні цих ситуацій, сприяє організації навчально-виховного процесу.

Друга функція педагогічної взаємодії вчителя і учнів початкових класів - ціннісно-орієнтаційна. У навчально-виховному процесі через педагогічну взаємодію відбувається пізнання вчителем і учнями один одного, орієнтація в їх особистості і поведінці (зовнішня сторона функції), а також самопізнання і самоорієнтація педагогів і вихованців (внутрішня сторона).

Педагогічна взаємодія вчителя і школярів досягне потрібних результатів, якщо на уроці та поза ним буде враховуватися емоційно-вольовий фактор. Тому важливою функцією є афективна (емоційна). Вчитель повинен «відчувати» дитину, уміти радіти за неї, співчувати їй, використовувати емоційні почуття для створення сприятливого клімату у навчальній і пізнавальній роботі. Саме при організації навчально-виховного процесу способом педагогічної взаємодії можливе досягнення емоційного контакту вчителя і учнів. Це перша сторона афективної функції. Друга полягає у виявленні культури почуттів учителя.

**Висновки і перспективи подальших результатів.** Реформування нової української школи тісно пов'язано із способом організації освітнього процесу, з активністю учнів та педагогів у ньому. На нашу думку, ефективним способом організації сучасного освітнього простору є педагогічна взаємодія, сутність і функції якої ми дослідили. У подальших дослідженнях варто розглянути особливості підготовки майбутніх учителів до педагогічної взаємодії з учнями початкової школи.

Список використаних джерел

1. Киричук О.В. Проблеми психології педагогічної взаємодії // Психологія: респ. наук. зб. / Відповідальний ред. О.В.Киричук. – К. : Освіта, 1991. – Вип. 37. – С. 3-12.
2. Леонт'єв А.А. Педагогическое общение. – М.: Знание, 1979. – 47 с.
3. Мудрик А.В. Общение как фактор воспитания школьников. М. Педагогика, 1984. – 112 с.
4. Нова українська школа: концептуальні засади реформування середньої школи, 2016. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/media/reforms/ukrainska-shkola-compressed.pdf>
5. Скульський Р.П. Підготовка майбутніх учителів до педагогічної творчості. – К.: Вища школа, 1992. – 135 с.

References

1. Kirichuk, O. V., 1991, Problemi psixologii pedagogichnoi vzajemodii [Problems of psychology of pedagogical interaction]. Psychology, Kiev: Osvida. 112 p.
2. Leontjev, A. A., 1979, Pedagogicheskoe obchenie [Pedagogical communication]. Moskva: Znanie. 47 p.
3. Mydrik, A. V., 1984, Obchenie kak factor vosnitania shkolnikov [Communication as a factor in the education of students]. Moskva: Pedagogika. 112 p.
4. New Ukrainian School: Conceptual Principles of Secondary School Reform. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/media/reforms/ukrainska-shkola-compressed.pdf>
5. Skylskij R. H., Hidgotovka majbytnix ychsteliv do pedagogichnos tvorchosti [Preparing future teachers for pedagogical creativity]. Kiev: Vicha shkola. 1992 p.

*Целью статьи является анализ сущности и функций педагогического взаимодействия как основного способа организации образовательного процесса в начальной школе. Определено и конкретизировано обобщенное понятие «педагогического взаимодействия». Указано, что сущность педагогического взаимодействия, то есть внутренняя ее сторона, детерминирована общением, отношениями, действием (влиянием). Функции педагогического взаимодействия регулируются факторами, связанными с образовательным процессом, особенностями общения, отношениями между учителем и воспитанниками, моральными и правовыми нормами, особенностями педагога и учащихся. Поэтому работа может внешне и внутренне и ограниченное трем направлениям: эмоциональным (аффективным), ценностно-ориентационным, регулятивно-практическим, в основе которых лежит информационный обмен.*

**Ключевые слова:** образовательный процесс, начальная школа, педагогическое взаимодействие, общение, отношения, взаимоотношения, влияние, функции.

*The purpose of the article is to analyze the essence and functions of pedagogical interaction, as the main way of organizing the educational process in primary school. The generalized concept of "pedagogical interaction" is defined and specified. It is stated that the essence of pedagogical interaction, that is, its inner side, is determined by communication, relations, action (influence). Communication in pedagogical work acts as a means of solving educational problems, as a system of providing educational process and is an important condition for establishing interaction between teacher and students. Note that pedagogical communication is a way of expressing pedagogical interaction and consists of a system of actions. The same interaction can be achieved through communication of different directions. Pedagogical communication during teacher interaction with students will be optimal, bright and specific if the teacher has a system of communicative skills. The following groups of communicative skills necessary for use in the process of pedagogical interaction are identified: affective, cognitive, value-oriented, practical. Low culture of communication, inability to use his means, psychological unpreparedness are a serious obstacle in establishing a good relationship. Relationships - in the broad sense of the word - result from the comparison of two objects on a specific trait. In the narrow, it is the position of the individual in relation to everything that surrounds him, as well as to himself. Pedagogical relationships are relationships that arise through pedagogical communication between the teacher and the students.*

*The third party of pedagogical interaction is the influence of the teacher on the student, which can be twofold: the influence of the teacher both personality and influence through the actions of teachers. The functions of pedagogical interaction are governed by factors related to the educational process, communication features, teacher-pupil relationships, moral and legal norms, teacher and student characteristics. Therefore, functioning can be external and internal and limited to three areas: emotional (affective), value-orientation, regulatory-practical, which underlies information exchange. The construction of a new school is closely linked to the way in which the educational process is organized, with the activity of students and teachers in it. In our opinion, the optimal way of organization is pedagogical interaction, the essence and functions of which are investigated.*

**Key words:** educational process, elementary school, pedagogical interaction, communication, relationships, relationships, influence, functions.

УДК 37.091.267:005(045)

DOI 10.31339/2413-3329-2019-2(10)-143-146

**Кобаль Василь Іванович,**

кандидат педагогічних наук, доцент,  
Мукачівський державний університет, м. Мукачево

**АНКЕТУВАННЯ ЯК ОДИН ІЗ ЗАСОБІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ**

*У статті акцентується увага на необхідності систематичного проведення анкетування студентів щодо їх рівня задоволеності організацією та супроводом освітнього процесу, якістю освітніх послуг з кожної навчальної дисципліни, як важливого засобу внутрішньої системи забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти. Автором представлено досвід Мукачівського державного університету щодо проведення анкетування студентів з вищезазначеної проблеми. З'ясовано що моніторинг дає можливість здійснювати перевірку, аналіз і коригування педагогічної діяльності викладачів, сприяє підвищенню їх педагогічної майстерності, усуненню недоліків у викладанні, коригуванні та вдосконаленні освітньо-професійних програм.*

**Ключові слова:** анкетування, якість освіти, моніторинг якості, студенти, система внутрішнього забезпечення якості, менеджмент якості.

**Постановка проблеми.** Проблема забезпечення якості освіти продовжує залишатися однією з найбільш обговорюваних у даній час як представниками державних органів, роботодавців, так і академічною громадськістю. Безсумнівно, вона є центральною і в проведенні реформи освіти, адже забезпечення високої якості освіти на основі збереження його фундаментальності та відповідності