

УДК 371

Л. Колосова

м. Вознесенськ

**УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ БЕЗПЕРЕРВНОГО  
ПРОФЕСІЙНОГО УДОСКОНАЛЕННЯ ПЕДАГОГІЧНИХ  
ПРАЦІВНИКІВ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ МЕТОДИЧНОГО СЕРВІСУ**

**Анотація.** У статті висвітлено поняття методичного сервісу у світлі реалізації моделей відкритої освіти для управління процесом безперервного професійного удосконалення педагогічних працівників на засадах людиноцентристського виміру.

**Ключові слова.** Методичний сервіс, відкрита освіта, безперервне професійне удосконалення, управління, людиноцентризм.

Л. Колосова

**УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ НЕПРЕРЫВНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПЕДАГОГОВ  
ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ МЕТОДИЧЕСКОГО СЕРВИСА**

**Анотация.** В статье рассматривается понятие методического сервиса в свете реализации моделей открытого образования для управления процессом непрерывного профессионального совершенствования педагогов на основе человекоцентристского подхода.

**Ключевые слова.** Методический сервис, открытое образование, непрерывное профессиональное совершенствование, управление, человекоцентризм

L. Kolosova

**MANAGING THE PROCESS OF CONTINUOUS PROFESSIONAL  
IMPROVEMENT OF TEACHERS THROUGH THE METHODS OF  
SERVICE**

**Annotation.** The article highlights the methodological concept of service in light of models of open education system of training teachers through their continuous professional development and increase openness and accessibility of educational services with a focus on individual needs of each teacher.

**Keywords.** methods of service, open education, continuous professional development, management

**Постановка проблеми.** Питання, пов'язані з посиленням професійного удосконалення педагога як умови його активної адаптації до нових обставин і моделей діяльності, підготовки до рішення нових професійних завдань набувають особливої актуальності в контексті модернізації освіти. Головне, що необхідно сучасній людині сьогодні, - швидко, раціонально, економно навчатися протягом життя, користуватися знаннями як інструментом у вирішенні життєвих проблем, оскільки миттєва зміна поколінь техніки і технологій, лавиноподібне зростання обсягів інформації, які необхідно засвоїти й осмислити, прискорення темпів життя призводять до швидкої втрати актуальності набутих знань. Одним із шляхів вирішення вищезазначеної ситуації є втілення ідеї людиноцентрично спрямованої освіти, реалізація нової життєствердної парадигми освіти майбутнього, стрижнем якої є самоактуалізація особистісного. Серед філософів, психологів, педагогів, на рівні державної політики все частіше людиноцентризм пропагується як гуманістично орієнтований підхід до формування нової людини – активної, енергійної, розум і душа якої знаходяться у злагоді. Проблема людиноцентризму як найвищої цінності цивілізаційного розвитку та освітнього засобу формування фахівця нової формації знайшла своє відображення у працях В. Г. Кременя, І. А. Зязюна, В. П. Андрущенко та інших українських філософів й педагогів.

*Аналіз останніх досліджень.* В. Г. Кремень зазначає: «Поняття людиноцентризму сповнене глибокого філософського змісту. Терміном людиноцентризм позначаються різноманітні й водночас концептуально спрямовані відтінки філософської думки, об'єктом яких є людина. Тілесність, обдарованість, духовність, освіченість, моральність, егоїзм, розумність, цілеспрямованість – усе це є фрагментами постійно змінюваної картини буття людини, які розкривають її нові аспекти, але не вичерпують

нескінченного змісту» [4, с. 9]. В. А. Семиченко зауважує, що людина може успішно розвиватися, тільки якщо постійно осмислює, переживає те, що з нею відбувається, міркує над собою в процесі побудови свого життя й організації діяльності [9]. У свою чергу Л. М. Пермінова наголошує, що саме ідентифікація особистості заснована на рефлексії та, враховуючи результати і витрати на її досягнення, дозволяє майбутньому спеціалісту реально оцінити себе, співвіднести свої можливості з можливостями інших [8].

Підсумовуючи сказане вище, відзначимо, що запорукою якісного безперервного фахового удосконалення педагога виступає оптимально організований навчальний процес на засадах людиноцентриського виміру, який передбачає тенденцію руху від пізнання до самопізнання і творчості, побудова системи методичного сервісу, яка б успішно вирішувала педагогічні завдання сьогодення.

З розширенням ринку послуг у сфері безперервної освіти педагога актуалізуються нові завдання її методичної складової: корекція змісту і способів обслуговування суб'єктів освітнього запиту, виявлення потенційних освітніх потреб, актуалізація та оформлення освітнього замовлення, моніторинг процесу професіоналізації кадрів та інші. В даній статті ми робимо спробу показати процес професійного удосконалення педагогічних працівників через організацію методичного сервісу в умовах міського науково-методичного центру. Поняття «освітній сервіс», «сервіс в освіті» за останнє десятиліття нерідко використовуються в наукових публікаціях з питань освіти [1,7,11]. Проблематика «методичного сервісу» вимагає подальшого осмислення.

Сучасні уявлення про методичне забезпечення, підвищення кваліфікації та перепідготовки фахівців будуються на концептуальних засадах «випереджального розвитку», зазначених у наукових працях В. Ю. Бикова, В. В. Олійника, В. І. Пуцова, С. Р. Чернишової. Необхідність освоєння різноманітних і ефективних сучасних способів обслуговування освітніх запитів педагогів з метою підвищення їх професійної майстерності

стало підставою для формування системи сервісу в методичному забезпеченні післядипломної освіти педагогів. Для нашого дослідження важливими в цьому плані стали роботи М. В. Артюхова, А. П. Панкрухіна, Г. П. Ковалевської, Е. А. Суханової, Т. М. Тишиної, А. А. Цукера. Теорія потреб, у тому числі освітніх, розроблена А. Маслоу, А. Н. Леонтьєвим, Н. Н. Михайловим та ін. Загальнотеоретичні підходи до вивчення проблем потреб в освіті, їх соціальної та особистісно-соціальної зумовленості, формування та розвитку освітнього запиту визначені І. В. Бестужевим-Ладом, Б. М. Бімбадом, Б. С. Гершунським, Д. Л. Костянтинівським та ін.

**Мета даної статті** – дати визначення і уточнення поняття *методичний сервіс*, висвітлити складові процесу управління безперервним професійним розвитком педагогічних працівників через систему методичного сервісу як одного із інструментів систем відкритої освіти.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** В умовах модернізації вітчизняної освіти підвищуються вимоги до професіоналізму педагогів. Провідна роль в управлінні процесом неперервного професійного зростання педагогічних працівників належить методичній службі будь-якого рівня, яка сьогодні потребує оновлення, реорганізації, побудови своєї діяльності на принципах переходу до методичного сервісу. Ключовою фігурою цього процесу — є вчитель. Ураховуючи новий підхід до ролі сучасного вчителя, система післядипломної освіти визначається не лише обговоренням і розробкою традиційних педагогічних проблем, а й постановкою нових, характерних саме для нашого часу, однією з таких є проблема відкритої освіти. Слід зазначити, що це питання тільки формується в сучасній педагогіці, але інтерес до нього значний. В умовах відкритої освіти пріоритет віддається таким способам організації методичної роботи з педагогами, які дозволяли б кожному педагогу обирати власну траєкторію розвитку, визначати зміст, форми, варіанти професійного розвитку; враховували б освітні запити і потреби педагогів, індивідуальний рівень їхнього професіоналізму, мотиви професійного розвитку педагога; визначали

ступінь зацікавленості кожного педагога у власному професійному розвитку та при необхідності підключення механізмів його стимулювання. Необхідність впровадження персоніфікованого, клієнт-орієнтованого підходу в системі безперервної освіти педагогів визначає актуальність переходу структур, які організують методичну роботу на міському(районному) рівні в режим сервісного обслуговування, зорієнтованого на надання висококваліфікованих освітніх послуг, що задовольняють певні потреби замовника. При цьому реалізація сервісного підходу не виключає, а лише доповнює традиційні функції, що властиві методичним службам, наповнюючи їх новим змістом. Тому, перспективний розвиток методичної служби ми вбачаємо в її сервізації, тобто у переході до методичного сервісу як одного з елементів відкритої освіти.

В. Биков в своїй роботі «Моделі організаційних систем відкритої освіти» визначає інтеграційні процеси в освіті, демократизацію процесу здобуття освіти та інформатизацію освіти як чинники, що виявилися і застосовуються як інструменти модернізації освіти, врахування яких має сприяти розв'язанню проблем сучасного етапу розвитку системи освіти [2].

Об'єктивний вплив цих чинників на розвиток системи освіти, з одного боку, та зазначені зміни потреб тих, хто навчається, – з іншого, якраз і формують сучасні принципи, цілі, обмеження, механізми та інструменти розвитку системи освіти, сукупність яких будує портрет, концептуальну модель нової освіти, яку називають відкритою освітою. Відкрита освіта базується, в першу чергу, на відкритих педагогічних системах, що передбачають використання відкритого навчального середовища, формування його засобів і технологій [2].

В. В. Олійник зазначає, що перехід до моделей відкритої освіти потребує принципових змін в організації, змісті та структурі національних систем освіти. При цьому необхідно мати на увазі, що йдеться не про повну відмову від форм, методів, структур традиційної освіти, а про цільове еволюційне насичення перспективними елементами нової системи.

Стратегічна мета розвитку системи підвищення кваліфікації педагогічних працівників передбачає збільшення відкритості та доступності навчальних послуг і орієнтацію на індивідуальні потреби кожного слухача. Змінюються і вимоги до методів та форм організації навчального процесу, а отже, і до рівня підготовки вчителів [6].

Опираючись на вищевикладені засади відкритої освіти, підвищення ефективності безперервної освіти педагога сьогодні в плані методичного забезпечення його освітнього запиту ми пов'язуємо з організацією сервісної діяльності, яка характеризується цільовою орієнтацією на потреби суб'єктів системи освіти, технологічністю і високим рівнем якості виконання, наданням різноманітних можливостей для вибору власної освітньої траєкторії та розвитку індивідуальності педагога.

Традиційне уявлення про те, що поняття сервісу поширюється тільки на виробничу сферу і сферу бізнесу, сьогодні спростовується. Аналіз досліджень, які розкривають теорію і методологію сервісу, дозволяє зробити висновок, що в постіндустріальному суспільстві сфера сервісу асоціюється зі спрямованістю на розкриття творчого потенціалу людини як особистості і як професіонала. На думку Г. А. Аванесової, за поняттям «сервіс» зберігається уявлення про цілеспрямовані, технологічно вивірені процеси обслуговування, що базуються на пропрофесійній підготовці персоналу, підприємницькому розрахунку менеджменту та високій ступені ефективності [1]. О. Є. Лебедев зауважує, що ринкові відносини в освіті не зводяться до платних послуг. Вони виникають тоді, коли з'являється можливість вибору освітніх послуг [7]. С. О. Шувалова вважає, що онтологічне поняття «методичний сервіс» з'явилося на межі змісту термінів «методична діяльність» і «сервісна діяльність» при розгляді його в частині задоволення освітніх потреб педагога в післядипломний період. На думку дослідниці «...методичний сервіс – комплекс адресних, диференційованих методичних послуг, що надаються за запитом суб'єкта системи освіти або з ініціативи муніципальної методичної служби, технологічно вивірених, що забезпечують

ефективну взаємодію суб'єктів муніципальної системи освіти, спрямованих на задоволення актуальних і виявлення потенційних освітніх потреб педагогів з метою досягнення нових освітніх результатів, а також процес обслуговування освітніх запитів педагогів, забезпечений необхідними ресурсами» [11]. Ми розглядаємо *методичний сервіс* як певний комплекс послуг, що надається методичної службою, пов'язаний з реалізацією головних цілей освіти, здійсненням її місії на регіональному рівні; як певну систему знань, інформації, умінь і навичок, які використовуються для здійснення методичної роботи; як організовану, цілеспрямовану, системну методичну діяльність з задоволення освітніх запитів педагогів з урахуванням принципів відкритої освіти.

Пропонуємо розглянути процес трансформації вищевикладених методологічних аспектів в практиці діяльності науково-методичного центру м. Вознесенська Миколаївської області. Базуючись на методологічних положеннях відкритої освіти, орієнтир методичної служби міста спрямовано на якісні зміни, системний підхід, модернізацію та надання висококваліфікованих послуг педагогічним працівникам через організацію системи методичного сервісу, що зумовлено зміною парадигми навчання та пріоритетів у цілепокладанні [3].

Стратегічна мета діяльності міського науково-методичного центру – забезпечення якості, доступності та ефективності методичних послуг суб'єктам освіти за рахунок ефективного використання існуючих ресурсів у системі освіти міста Вознесенська. Пріоритетними завданнями запровадження методичного сервісу нами визначено:

- пошук, розробка і оформлення сервісних технологій у методичній діяльності на міському рівні, що забезпечують задоволення актуального і формування нового освітнього запиту суб'єктів міської системи освіти; підтримку інноваційних процесів; супровід основних освітніх змін (реалізація програмних документів всеукраїнського, регіонального та міського рівнів); забезпечення якості прийнятих і реалізованих

управлінських рішень на міському та шкільному рівнях;

- формування інформаційно-освітнього середовища, що забезпечує задоволення актуальних і виявлення потенційних освітніх запитів суб'єктів освітнього процесу засобами пропозиції сервісних методичних послуг;
- формування позитивного іміджу методиста як висококваліфікованого фахівця, здатного забезпечити запуск механізмів саморозвитку суб'єктів освітнього процесу;
- управління професійним розвитком методиста науково-методичного центру.

Для реалізації методичного сервісу на практиці необхідно створення міською методичною службою спеціально організованого освітньо-методичного середовища (вибір комплексу методичних послуг, видів обслуговування, форм взаємодії і т.і.), виявлення умов її оптимального функціонування та визначення критеріїв ефективності, тобто наявність певного методичного забезпечення процесу безперервної освіти педагога, яке покликане допомогти у вирішенні професійних завдань, труднощів і проблем. Під освітньо-методичним середовищем ми розуміємо сукупність засобів і умов, які дозволяють реалізувати систему безперервної освіти педагога в процесі здійснення методичних функцій, і які створюють позитивне поле для методичного забезпечення процесу задоволення освітнього запиту педагога засобами методичного сервісу. В основу такого середовища покладені наступні принципи:

- сервісний відгук: володіння методистом прийомами виявлення освітніх потреб суб'єктів системи освіти, мотивації їх на професійний розвиток, технікою роботи з питань цілеформування і самовизначення педагогів у системі післядипломної освіти як засобами формування нових освітніх потреб і цілей;

- споживча ініціатива: забезпечення зростання споживчої грамотності суб'єктів як ініціативного замовника на методичну послугу і відповідальності за результат спільної праці;



- раціональна доцільність: кореляція і об'єднання цілей суб'єктів міської системи освіти як умова їх ефективної взаємодії в процесі спільної методичної діяльності;

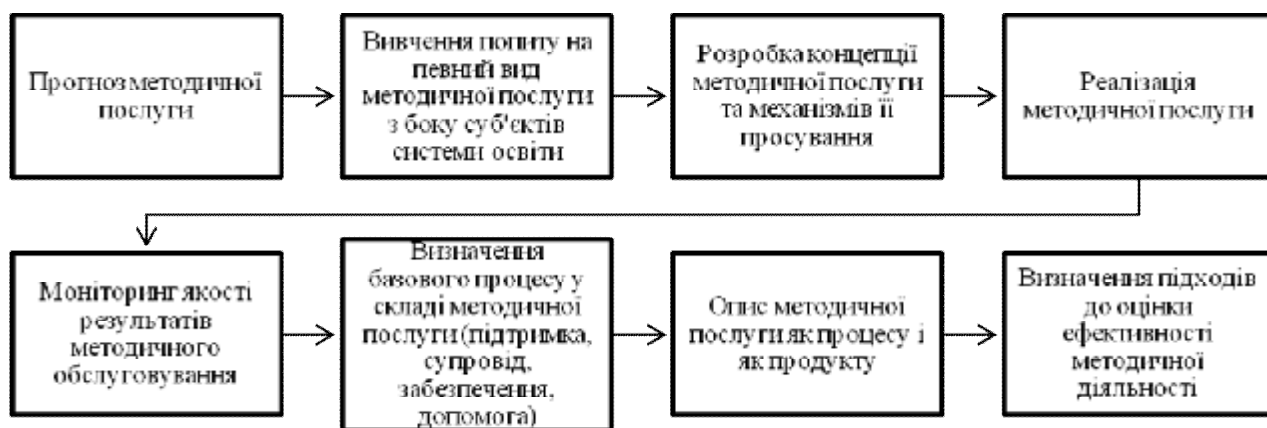
- професійна активність: розвиток культури взаємодії в діяльності як провідної форми вирішення професійних завдань і проблем суб'єктів системи освіти, формування попиту на методичні послуги;

- інтеграція ресурсів: створення системи методичного сервісу, здатної забезпечити оптимальне задоволення освітніх потреб педагогічних кадрів системи освіти і сприяти формуванню нових освітніх потреб;

- оцінка якості: безперервний моніторинг змін стану і процесів системи освіти міста як фактор обґрунтованого розгалуження видів і форм методичного сервісу;

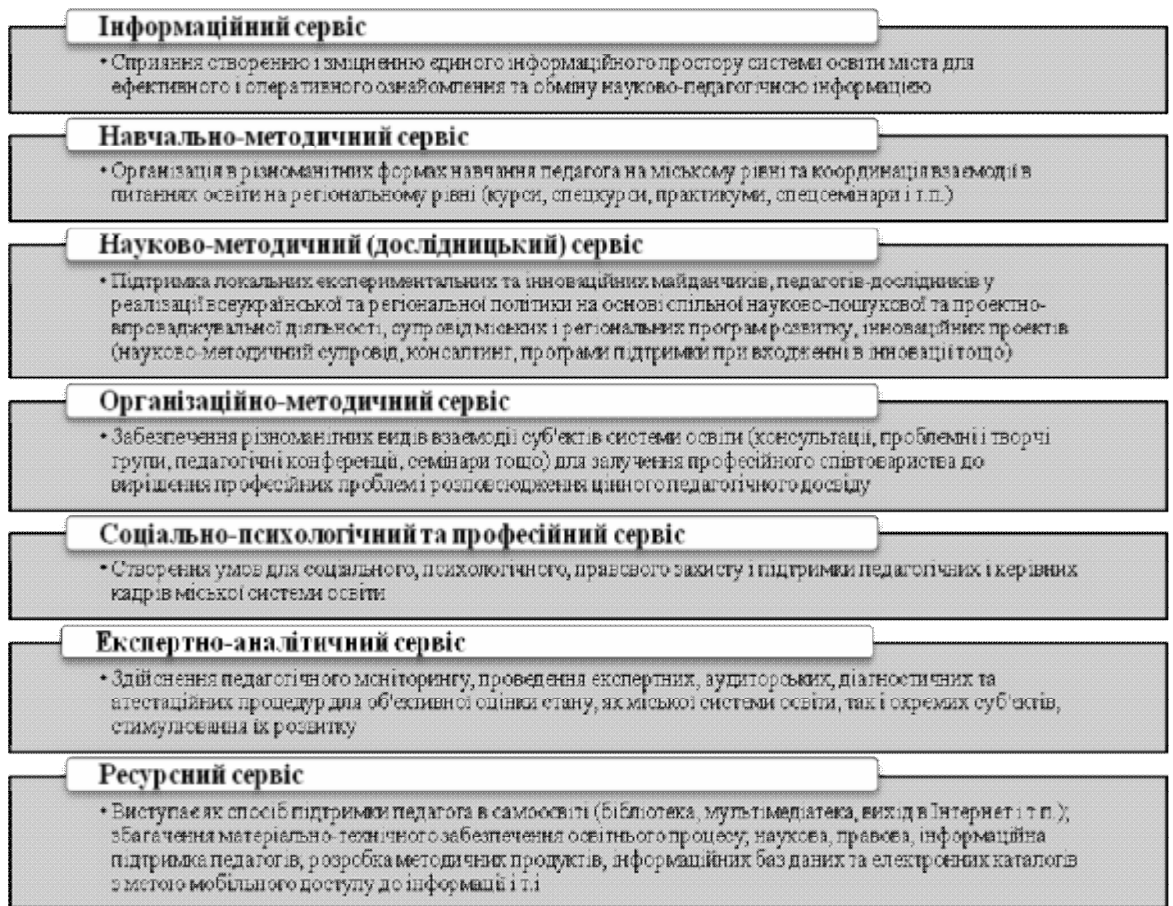
- корекція: корегування структури та програми методичного сервісу на подальший період.

Технологічна процедура методичного сервісу включає послідовні кроки, зображені на рис. 1:



*Рис. 1. Послідовні кроки впровадження методичного сервісу*

Базовий процес методичного забезпечення безперервної освіти педагога на міському рівні засобами сервісної діяльності - це конструювання і реалізація ефективної взаємодії суб'єктів системи освіти через наступні складові методичного сервісу із рис.2.



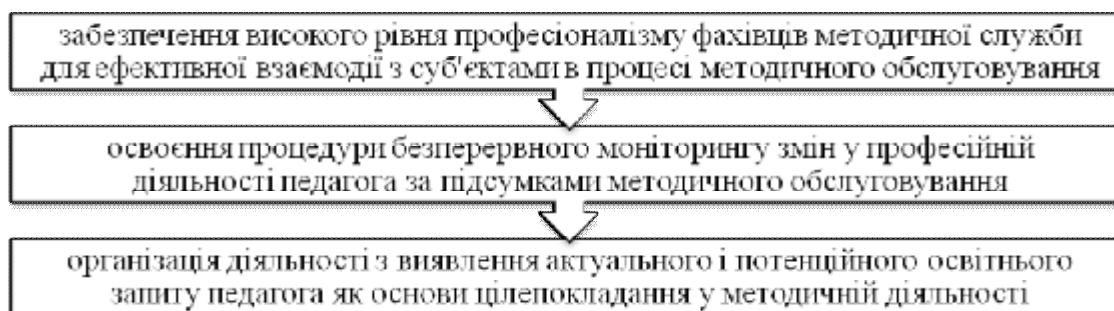
*Рис.2. Складові методичного сервісу*

Для просування послуги використовуються наступні механізми:

- визначаються оптимальні шляхи організації взаємодії методичної установи із споживачами методичної послуги; реклама - широке поширення інформації про характер методичного обслуговування, його види та зміст; мотивація педагогів до взаємодії; обґрунтування очікуваних результатів у зміні якості професійної діяльності суб'єкта системи освіти;
- здійснюється реалізація методичної послуги, безпосередня взаємодія суб'єкта системи освіти та методиста МНМЦ, спрямоване на задоволення освітнього запиту педагога з метою вирішення його професійних проблем, відновлення необхідних компетентностей, розвитку кадрового потенціалу і, як наслідок, вдосконалення освітньої практики;
- забезпечується моніторинг якості процесів і станів методичного сервісу: відстеження якості здійснення методичного обслуговування і як процесу, і як підсумку взаємодії, якості методичного продукту; виявлення

рівня задоволеності замовника, діагностика змін потреб і запитів педагогічних кадрів, якості освітнього процесу і його результатів.

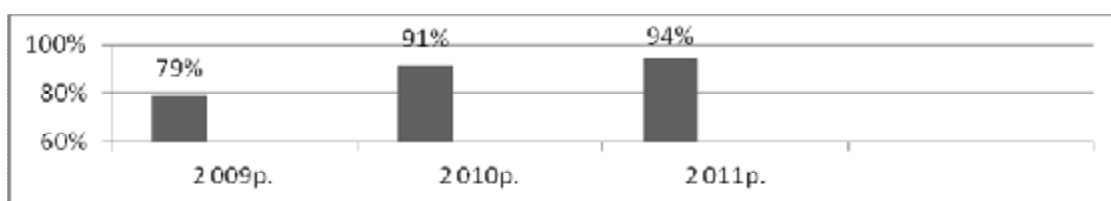
Умови побудови ефективного методичного сервісного процесу висвітлені на рис. 2:



*Рис. 2. Умови побудови методичного сервісу*

Організація діяльності з надання системи методичного сервісу починається з вивчення соціального замовлення системи освіти м. Вознесеньська. При виявленні запиту професійного середовища та освітніх потреб суб'єктів міської системи освіти визначаються перспективні напрями діяльності МНМЦ. У ході детального вивчення запиту індивідуальних і колективних суб'єктів освітньої практики, визначення форм і методів задоволення освітніх потреб накреслюється стратегія і тактика реалізації послуги для клієнта. Список послуг, які користуються попитом, являє собою простір варіативних можливостей для суб'єктів освітньої практики.

Аналіз якості методичних послуг за останні три роки свідчить про позитивну динаміку в оцінці педагогічними працівниками міста діяльності науково-методичного центру, що видно із діаграми 1 [3].



*Діаграма 1. Динаміка позитивної оцінки педагогами міста рівня науково-методичної роботи засобами методичного сервісу*

Таким чином, підвищення ефективності методичної діяльності на міському рівні пов'язано з новою її організацією через сервісне методичне забезпечення процесу безперервного професійного удосконалення педагогів, що дозволило створити умови для задоволення освітнього запиту кожного педагога, вибору ним індивідуального освітнього маршруту, забезпечення доступного та якісного методичного обслуговування.

**Висновки.** Соціально-економічні перетворення, які відбуваються в країні, збіглися за часом із загальносвітовими тенденціями переходу від індустріального суспільства до інформаційного. У цих умовах, у світлі реалізації моделей відкритої освіти одним з напрямків управління процесом безперервного професійного вдосконалення педагогічних працівників, в організації науково-методичного забезпечення галузі освіти стають ідеї сервісної діяльності на засадах людиноцентричного виміру.

Ми зробили спробу дослідити можливості методичного забезпечення процесу безперервного професійного удосконалення педагога через систему методичного сервісу, вбачаючи в ній різноманітні ресурси задоволення освітніх запитів педагогів і безперервного підвищення їх кваліфікації на засадах людиноцентричного підходу.

Таким чином, на нашу думку, реалізація системи методичного сервісу як одного із інструментів систем відкритої освіти дозволяє створити оптимальні умови для якісного організаційного та методичного забезпечення процесу управління безперервним професійним удосконаленням педагогічних кадрів.

### **Література:**

1 Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп.– М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.

2 Биков В. Ю. Моделі організаційних систем відкритої освіти: Монографія / В. Ю. Биков. – К.: Атака, 2008. – 684 с.

3 Колосова Л. М. Неперервне професійне вдосконалення педагогічних кадрів в умовах науково-методичного центру: науково-методичний посібник / Л. М. Колосова; за заг. ред. Є. Р. Чернишової. – МОППО, 2011. – 220 с.

4 Кремень В.Г. Філософія людиноцентризму в стратегіях освітнього простору / В.Г.Кремень. – К.: Педагогічна думка, 2009. – 520 с.

5 Н. Москаленко. Відкрита та безперервна освіта. Електронний журнал. Освіта.ua – 2008. Режим доступа: <http://osvita.ua/school/manage/1937>

6 Олійник В. Відкрита освіта й освітні зміни / В. Олійник // Управління освітою. – 2011. - № 14(266). – С.4-6

7 Организация внутришкольного контроля за учебным процессом в условиях модернизации образования: материалы разработки проекта «Внутришкольный контроль за учебным процессом в условиях модернизации образования» [Текст] / сост. О. Е. Лебедев, О. В. Акулова, С. А. Писарева. – СПб.: ОИРШ, 2004. – 42 с.

8 Перминова Л.М. Содержание образования с позиции самоидентификации личности / Л.М. Перминова // Педагогика. – 1997. – № 3. – С. 36–39.

9 Семиченко В. А. Психологія особистості / В. А. Семиченко. – К.: Ешке, 2001. – 206 с.

10 Чернишова Є. Р. Система науково-методичної роботи в післядипломній педагогічній освіті: матеріали Міжнарод. наук.-практ. конф. «Управление инновационными процессами в региональной системе образования»/ Є.Р.Чернышова. — Уральськ (Россия). – 2008. — Ч. 1.

11 Шувалова С. О. Методический сервис для педагога / С.О.Шувалова // Народное образование. - 2009. - №2. - С.122-126