

The article analyzes approaches to understanding the phenomenon of identity in philosophy, cultural studies, sociology, psychology and linguistics. The influence of language on identity formation and preservation and identity variations, including ethnic and cultural differences, is proven. Lingual-cultural behavior of students is analyzed and description of language deviations recorded in the speech of students of faculties of economic and law of Vasyl' Stus Donetsk National University is given. Different types of linguistic deviation are characterized and include pronouncing (deviation from the rules of sounds pronunciations and sound combinations), accentual (deviation from norms of words emphasizing), lexical (deviation from the norm in distinguishing values and semantic nuances, deviation from norms of lexical combinability of words), word formation (aberration of the morpheme usage), morphological (deviation from the correct usage of case endings, families, numbers, grammatical forms), syntactic (deviation from the rules of the correct sentence and phrase construction, usage of prepositions etc.). Established that deviations from the norm of literary languages are caused by the influence of lingual affinity group and dialects. Emphasized that the detection of different types of deviations in students' speech and work on their correction is an effective mechanism for maintaining original, specific features of the Ukrainian language, which will positively affect the identification of young people.

Key words: identity, ethno-cultural identity, language, speech norms, speech deviations.

Стаття надійшла до редакції 27.03.2017 р.

Прийнято до друку 25.05.2017 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Харченко С. Я.

УДК 378.14

Т. Ф. Зенченко

КОМУНІКАЦІЯ ЯК ВАЖЛИВИЙ СКЛАДНИК СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Значні політичні, економічні й соціальні події, що відбуваються в сучасній Україні, не обминули й систему освіти, яка має сприяти становленню людини як найвищої цінності суспільства. У науковій літературі, освітніх онлайн-ресурсах відбувається активне інтегрування засад психолого-педагогічного розвитку особистості, оскільки саме компетентна, самодостатня, відповідальна індивідуальність, творча особистість спроможна до ефективних дій в різних сферах оновлення суспільства, забезпечення розвитку економіки та культури держави. Сучасна філософська думка зорієнтована на розвиток комунікативної теорії, яку багато дослідників вважають основою будь-якої спільноти

(держави, освітніх, медійних та мережевих структур тощо). Розвиток нових типів комунікативних процесів і механізмів, інтеграція комунікацій в усі сфери життєдіяльності громадського й освітянського суспільства потребує трансформації соціально-управлінської системи, усвідомлення важливості комунікацій та їх основних складових частин в організації та управлінні освітньою діяльністю мережі навчальних закладів України, зокрема вищими навчальними закладами. З огляду на це, зазначається багатоаспектність усвідомлення явища професійної комунікації у педагогічній освіті, в управлінні освітніми процесами закладами системи освіти, здійснення ефективного обміну інформацією (комунікації) між усіма учасниками (стейкхолдерами) освітнього процесу тощо.

Мета статті – проаналізувати важливість комунікації у педагогічній освіті, зокрема системі управління якістю освітніх послуг.

За Н. П. Волковою, важливим компонентом професійної комунікації є «інформаційний потік – рух у певному середовищі даних (інформації), структурованих на підставі змістово-цільового взаємозв'язку та впорядкованості, спрямованих від джерела до суб'єкта-користувача».

На нашу думку, доцільним є усвідомлення визначення комунікації у змістовно-соціальному (управлінсько-орієнтованому) контексті: «змістовний аспект соціальної взаємодії, акт або процес взаємодії між двома чи більше соціальними об'єктами шляхом безпосереднього спілкування й обміну інформацією з використанням відповідних заходів» [1]; або «соціально зумовлений процес передачі та сприйняття інформації в умовах міжособистісного та масового спілкування за допомогою різних каналів та різних комунікативних засобів» [2].

Навчальні заклади у сучасних реаліях як суб'єкти ринку освітніх послуг мають оперативно реагувати на події і фактори зовнішнього оточення: з наявними і потенційними абітурієнтами – споживачами своїх послуг – спілкуються за допомогою реклами, профорієнтаційних заходів, запропонованих додаткових умов навчання, визначених у Правилах прийому до навчання конкретного закладу вищої освіти, заходів стимулювання майбутніх вступників шляхом пропонування знижок на оплату за навчання (укладання договорів на оплату за навчання абітурієнтом з 50% знижкою з урахуванням успішної агітації додаткових вступників, що широко практикують польські навчальні заклади, попереднє укладання договорів у день відкритих дверей, як пропонують деякі приватні вищі навчальні заклади України під час перебігу профорієнтаційної роботи у 2017 році). Детальну інформацію про діяльність вищого навчального закладу, структуру, спеціальності, соціальну, наукову та фінансову діяльність, кадрову й матеріально-технічну забезпеченість, Правила прийому на навчання, громадську студентську активність – усе відображено на офіційному web-сайті кожного навчального закладу, що забезпечує ефективну організацію

освітнього процесу, здійснення управлінського впливу на кожний структурний підрозділ закладу.

Комунікація, без якої неможливе існування будь-якої організованої групи людей, є необхідною умовою функціонування організації/установи/ навчального закладу і характеризує чотири аспекти спільної діяльності людей: взаємообмін інформацією між усіма стейкхолдерами освітнього процесу, безпосередньо процес управління, механізми діяльності навчального закладу/установи та визначення ролі/місця кожного з учасників освітнього процесу.

Обговорення, моніторинги, звіти-самоаналізи, що використовуються навчальним закладом є необхідними діями, спрямованими на забезпечення якості освітнього процесу, реакцією на зовнішні впливи для створення певного образу, іміджу навчального закладу на регіональному, загальнонаціональному або міжнародному рівні. Водночас вищі начальні заклади підпорядковуються державному регулюванню освітньої діяльності, спрямованої на неухильне забезпечення встановлених чинним законодавством мінімальних вимог до знань, умінь та компетентностей випускників, що одержують диплом державного зразка. З огляду на це, навчальні заклади мають здійснювати відповідну звітність, підтримувати постійні комунікації з органами влади і державного управління (структурами Міністерства освіти і науки України, обласними управліннями освіти), банками, постачальниками послуг й іншими підприємницькими структурами, громадськими організаціями, профспілковими організаціями, об'єднаннями організацій роботодавців України, замовниками освітніх послуг.

На підставі Грантової Угоди між Генеральним Директоратом Європейської Комісії з питань освіти та культури та Громадською організацією «Інститут лідерства, інновацій та розвитку», підписаної за участі Міністерства освіти і науки України 26 березня 2009 р. (подальші оновлення здійснювалися періодично відповідно до чітких термінів) в Україні офіційно діє Проект технічної допомоги ЄС «Національний Темпус-офіс в Україні» (з квітня 2014 року «Національний Еразмус+ Офіс в Україні (НЕО)»), бенефіціаром якого є Міністерство освіти і науки України.

Експертами проекту TRUST (Проект Європейського Союзу: Національний Темпус/ Еразмус+ Офіс в Україні) на підставі аналізу фактів, публікацій, різноманітних експертних висновків, громадської думки, та ін., було визнано що система вищої в Україні продовжує процес деградації: «... як би привабливо не було звалити відповідальність за цей процес зазвичай на менеджерів освіти (влада, чиновники, керівництво ВНЗ), на брак ресурсів та академічних свобод, після ретельного аналізу поточної ситуації ми змушені визнати, що ми всі є співучасниками процесу деградації і однаково винні в ситуації, що склалася. За наведені нижче факти системних проблем у вищій освіти ми всі несемо не меншу (а може і більшу) відповідальність, ніж

адміністративно-командна система ВО України. Система менеджменту ВО України та її компоненти, включаючи так звану систему забезпечення якості, повністю відповідають тому низькому рівню академічної культури, яка властива всім учасникам ВО (студентам, батькам, викладачам, роботодавця, адміністрації). Таким чином, в даному документі ми пропонуємо концепцію з подолання головного негативного фактора, що перешкоджає розвитку ВО в Україні, а саме низької академічної культури всіх учасників процесу ВО» [3].

Для вирішення ситуації експертами було запропоновано Концепцію, за якої основним чинником забезпечення якості освіти є культура громадського контролю, що передбачає:

- відкрите звітування учасників освітніх процесів перед громадським суспільством щодо власних академічних та наукових досягнень;

- перевірку достовірності та оцінювання суспільством академічних та наукових досягнень учасників освітніх процесів за громадськими системами цінностей (критеріями якості за рівнем їхньої значущості), які можуть відрізнятися для різних зацікавлених осіб чи груп, в залежності від їхніх потреб у освіті;

- прозорий розподіл ресурсів між учасниками системи вищої освіти згідно з результатами оцінювання їх досягнень за попередньо визначеними й узгодженими на національному рівні критеріями.

Механізмом реалізації зазначених функцій експертами запропоновано Національний Web-портал із забезпечення якості вищої освіти України, що дає змогу користувачам вільно публікувати, отримувати, контролювати, оцінювати та поширювати інформацію щодо освітньої діяльності вищих навчальних закладів.

Важливим моментом в усвідомленні проблем вищої освіти України є розуміння того, що будь-який процес функціонує в зовнішньому середовищі, до взаємодії з яким існує два підходи: адміністративний (здійснюється на підставі загальнодержавних цілей і завдань) і вільного вибору (з урахуванням вільного вибору самих учасників освітнього процесу).

Формалізовані процеси освіти, організовані та контрольовані державою – це ділянка дії адміністративних механізмів. Неформальні процеси, які регламентуються і контролюються суспільством – це вже ділянка дії механізмів вільного вибору. Розуміння комунікацій у якості зв'язків, в основі чого покладено інтереси і цінності споживачів освітніх послуг, має велике практичне значення, оскільки інформація про освітню діяльність – це зовнішній прояв професійної комунікації учасників освітнього процесу або її результат. Інформація створюється і передається завдяки комунікаціям, зв'язки відображають інтереси і цінності, прагнення спільно виконати роботу, що формує і спрямовує інформаційні потоки в групах спільної праці.

У процесі накопичення європейським освітнім соціумом відповідних навичок та умінь було сформовано *культуру забезпечення*

якості освіти. Безперечно, накопичення знань про інструменти або конкретні механізми діяльності учасників освітнього процесу в умовах вільного вибору з метою забезпечення власних вимог до якості освіти в Україні за об'єктивних історичних обставин донині не відбулося.

Завданнями запропонованої створення Концепції визначено:

- формулювання понять якості та національної Концепції забезпечення якості освіти в українському просторі;
- розроблення систем цінностей у вищій освіті згідно з провідними європейськими вимогами, що сприяють ефективності освіти в умовах вільного ринку (з урахуванням взаємозалежності складників «освіта-наука-інновації»);
- підвищення мотивації всіх учасників освітнього процесу;
- покроковий та послідовний перехід від формалізованих бюрократичних процедур до прозорих процедур забезпечення якості за умови участі всіх стейкхолдерів.

Саме таким чином можна сформувати культуру забезпечення якості вищій освіті, що відображає і враховує набутий досвід взаємодії суспільства і системи вищої освіти. Суспільство має бути проінформоване про стан вищої освіти в усіх складових частинах, мати можливість здійснювати вплив на її якість.

Спробуємо проаналізувати дієвість запропонованих експертами кроків формування **культури забезпечення якості вищої освіти**:

- створення потужного інформаційного простору (відбувається поетапне формування Єдиної державної бази з питань освіти, здійснюється послідовне накопичення знань щодо здобувачів вищої освіти, професорсько-викладацького складу, професійної активності, документів про вищу освіту, науковий ступінь, учене звання, інформацію про рух контингенту навчальних закладів, що підтверджується відповідними наказами. Окрім того, передбачається так звана акреція – процес збільшення розмірів неорганічного тіла (системи/сукупності) шляхом його нарощування на периферії. Наприклад, до зазначеної бази пропонується додавання мережі загальноосвітніх закладів I–III ступенів тощо);

- дія (здійснення спільної – досвід може бути корисним і стати першим кроком в формуванні громадського запиту на якість освіти. В інформаційному просторі відбувається перманентний взаємозв'язок вищих навчальних закладів і структур системи Міністерства освіти і науки України як органу управління і контролю діяльністю навчальних закладів, зокрема у процесі акредитації, визначеної основним механізмом контролю якістю вищої освіти. Відповідно до цього на офіційному веб-сайті Акредитаційної комісії України подано посилання на експертні висновки акредитаційних експертиз, що були проведені експертами, призначеними Міністерством освіти і науки України, безпосередньо у вищих навчальних закладах України);

– оприлюднення (суспільство має право вільно отримувати об'єктивну інформацію. Відповідно до наказу МОН України № 166 від 19.02.2015 року «Деякі питання оприлюднення інформації про діяльність вищих навчальних закладів» вищими навчальними закладами – надавачами освітніх послуг – здійснено оприлюднення (розміщення) на офіційних web-сайтах закладів інформацію про процедури та результати прийняття рішень під час здійснення освітнього процесу, зокрема статуту, положень про колегіальні органи, персональний склад, про структурні підрозділи, документи, пов'язані з організацією освітнього процесу, перелік вакантних посад, правила прийому до вищого навчального закладу, характеристика керівних органів вишу, кошторис, фінансовий звіт з урахуванням інформації про надходження та використання коштів, штатний розпис навчального закладу, інформацію про проведення тендерних процедур, що дублюється на офіційному загальнодержавному web-порталі «Державні закупівлі», створеному Міністерством економічного розвитку і торгівлі України (уповноваженим органом виконавчої влади з координації закупівель товарів, робіт і послуг за державні кошти) із загальним доступом та безкоштовною реєстрацією, що сприяє запобіганню корупційних дій).

Окрім того, дієвим способом забезпечити прозорість на всіх рівнях національної системи вищої освіти є створення за допомогою сучасних інформаційних технологій (web-технологій, що використовують відкритість, доступність та мережеві можливості Інтернету) **інформаційної платформи для прямого зв'язку між суспільством і освітою**, що могла б забезпечити:

1) безперешкодний доступ громадськості до конкретизованої інформації про наявну систему освіти, стейкхолдерів і освітні процеси в ній, накази та транзакції, досягнення і оцінку їхнього впливу на академічний та соціальний розвиток (імпакт);

2) здійснення громадського контролю за достовірністю інформації про систему освіти шляхом використання соціальних механізмів перевірки та контролю;

3) можливість одержання об'єктивних аналітичних висновків і оцінок у вигляді статистичних даних, освітніх рейтингів тощо на підставі первинної інформації.

Такий освітній інформаційний портал має бути спроможний працювати в різних контекстах (спричинених політичними, економічними та іншими причинами) на всіх рівнях (міжнародному, національному та регіональному), висвітлюючи всі аспекти діяльності вищого навчального закладу. Це сприятиме розвитку оптимальних стратегій розвитку систем забезпечення якості, самооцінювання та оцінювання діяльності вишу, рейтингів для конкретних навчальних закладів за різними критеріями або всієї національної системи освіти і надаватиме можливість перевірки ефективності управлінських рішень. Окрім того, наявність такої системи сприятиме активізації академічної

мобільності як студентів, так і професорсько-викладацького складу, підвищенню наукового авторитету викладацьких кадрів, розширенню потенційних можливостей кожного науковця щодо участі в грантових програмах, популяризації специфічних етнічних пріоритетів у міжкультурному міжнародному освітньому просторі.

Створення інформаційного простору, до якого існуватиме високий рівень довіри та який буде доступним для українського академічного співтовариства і за його межами, підвищить ефективність діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, громадських організацій, незалежних експертів з питань освіти, забезпечить можливість аналізу стейкхолдерами кількісних та якісних показників освітньої діяльності вишів, відповідно з європейськими та світовими практиками, моніторингу та врахуванням запитів студентів, роботодавців та інших споживачів освітніх послуг. Оскільки система внутрішнього забезпечення якості освітніх послуг має бути використана навчальними закладами України для дотримання європейських стандартів, зокрема накопичення, аналізу й використання необхідної інформації для забезпечення ефективного управління своєю діяльністю.

Як зазначено в проєкті «Стратегічні напрямки діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти на період 2017–2020 років», «критично важливим для внутрішньої культури якості вищого навчального закладу є спроможність його працівників чітко відповісти на питання: яким чином обрані ними способи організації навчання та викладання забезпечують оптимальне досягнення цілей відповідних освітніх програм?» [4].

Отже, стратегія розвитку вищої освіти в Україні передбачає значне розширення функціонально-змістових основ комунікації всіх учасників освітнього процесу, яка є гарантією успішності процесу розвитку системи вищої освіти, створення культури забезпечення її якості, об'єктивної і прозорої. Подальші дослідження вбачаємо в окресленні шляхів раціоналізації та розвитку означених комунікаційних процесів усіх учасників освітнього простору, визначення ефективних методів і форм міжсистемних управлінських комунікацій, які б сприяли підвищенню якості освітніх послуг і слугували підґрунтям подальшого розвитку конкурентноспроможної національної освіти.

Список використаної літератури

- 1. Мельник А. О.** Державне управління / Мельник А. О. – К. : Знання, 2004. – С. 329.
- 2. Ромат Є. В.** Трансформація моделі державного управління рекламною діяльністю у перехідних умовах: монограф. / Ромат Є. В. – К. : Вид-во НАДУ, 2003. – С. 248.
- 3. Електронний ресурс.** Режим доступу : http://dovira.eu/images/QA_concept_Final.pdf.
- 4. Електронний ресурс.** Режим доступу : <http://education-ua.org/ua/draft-regulations/890-strategichni-napryamki-diyalnosti-natsionalnogo-agentstva-iz-zabezpechennya-yakosti-vishchoji-osviti-na-period-2017-2020-rokiv-proekt>.

Зенченко Т. Ф. Комунікація як важливий складник системи управління якістю освітніх послуг

У статті розглядаються проблеми якості освіти, висвітлено процес розвитку національної системи вищої освіти в контексті актуалізації проблеми забезпечення якості освіти з урахуванням особливостей взаємозв'язку державної освітньої політики, суспільно-педагогічного руху, нормативно-правового оформлення процесу забезпечення якості вищої освіти. Здійснено аналіз системи забезпечення якості вищої освіти в Україні, Доведено, що в умовах реформування української освіти ця проблема набуває особливого значення; розкрито та охарактеризовано поняття «якість освіти» та «комунікації в системі управління якістю освітніх послуг».

Автор розглядає комунікацію в системі управління якістю освітніх послуг як багатоаспектну управлінську категорію, яка охоплює наявність необхідних ресурсів (кадрових, матеріально-технічних, інформаційних, наукових, навчально-методичних тощо); організацію навчального процесу, контроль освітньої діяльності ВНЗ та якості підготовки фахівців на всіх етапах навчання та на всіх рівнях: рівні ВНЗ, державному та міжнародному рівнях.

Ключові слова: якість вищої освіти, забезпечення якості вищої освіти, комунікація, система управління якістю освітніх послуг.

Зенченко Т. Ф. Коммуникация как важная составляющая часть системы управления качеством образовательных услуг

В статье рассматриваются проблемы качества образования, освещена проблема развития национальной системы высшего образования в контексте актуализации проблемы обеспечения качества образования с учетом особенностей взаимосвязи государственной образовательной политики, обеспечения качества высшего образования. Произведен анализ системы обеспечения качества высшего образования в Украине. Доказано, что в условиях реформирования украинского образования эта проблема приобретает особое значение; определены и охарактеризованы понятия «качество образования», «коммуникации в системе управления качеством образовательных услуг».

Автор рассматривает коммуникацию в системе управления качеством образовательных услуг как многоаспектную управленческую категорию, которая охватывает наличие необходимых ресурсов, организацию учебного процесса, контроль образовательной деятельности вуза и качества подготовки специалистов на всех этапах обучения и на всех уровнях: уровне вузов, государственном и международном уровнях.

Ключевые слова: качество высшего образования; обеспечение качества высшего образования; коммуникация; система управления качеством образовательных услуг.

Zenchenko T. Communication as an important component of the quality management system of educational services

The article refers to the problems of education quality, deals with the problem of development of the national system in the context of updating problems of higher education quality assurance taking into account the relationship of the national education politics and sociopedagogical movement, regulatory clearance of accreditation processes as a higher education quality assurance. Analysis of the system higher education quality assurance is carried out in Ukraine. This problem is proven to be extremely significant within the reformation of Ukrainian education. There have been analyzed and characterized such concepts as «education quality», «communication in a quality management system». The author communication in a quality management educational system as an management direction, which is considered to be versatile and it includes the following aspects: the higher education quality assurance necessary resources, organizing educational process, which most adequately meets current tendencies in the development of national and world economy and education; controlling the educational activity of higher education institutions and the quality of training during all educational stages and on the levels of universities, national and international (European). For achieving this aim there is important to perform the following tasks: developing and implementing legal mechanisms for employers to participate in controlling for the quality of higher vocational training; improving the system of performance evaluation and facilities of communication of higher education institutions as an instrument for controlling the higher education quality.

Key words: higher education quality, higher education quality assurance, communication, quality management system.

Стаття надійшла до редакції 04.04.2017 р.

Прийнято до друку 25.05.2017 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Ваховський Л. Ц.

УДК 378.011.3 – 051:811.161.2

В. А. Каліш

**ФОРМУВАННЯ ЛІНГВОСОЦІОКУЛЬТУРНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ-ФІЛОЛОГІВ
ЗАСОБАМИ ФОЛЬКЛОРУ**

Пріоритети сучасної шкільної мовної освіти окреслюють вимоги до професійної підготовки фахівців у вищому педагогічному закладі. Майбутній учитель-філолог, який у процесі своєї діяльності має сформуванати національно-мовну особистість, повинен досконало володіти лінгвістичними, українознавчими, історичними, соціокультурними