

**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. Мукачєво

**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

актуальним і перспективним потребам особистості, суспільства і держави заявлено головним завданням вітчизняної освітньої політики [1]. Враховуючи специфіку закладів вищої освіти та необхідність уніфікувати підходи до створення систем якості, в університетах потрібно створити типову модель внутрішньої системи забезпечення якості. Першим принципом менеджменту якості, покладеним в основу стандартів ISO 9000 - 2000 (так само як і в TQM), є орієнтація на споживача. До споживачів діяльності закладу вищої освіти (ЗВО) відносять як зовнішніх (роботодавці, держава і суспільство в цілому), так і внутрішніх (студенти, викладачі, керівництво ЗВО) [2].

Визначення ступеня задоволеності внутрішніх споживачів є однією з головних завдань менеджменту якості. Така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах ЗВО та внесення змін в управління організацією, освітні програми і технології навчання. Інформація про існуючі потреби та очікування споживачів може бути отримана, наприклад, за допомогою їх анкетування через певні проміжки часу.

**Аналіз актуальних досліджень і публікацій.** Упродовж останніх років в Україні здійснюється значна робота, спрямована на вдосконалення системи вітчизняної вищої освіти. Цьому в значній мірі сприяють наукові дослідження вчених (І.Зязюн, Н. Ничкало, Г.Терещук, В.Чайка та ін.). Застосування моніторингу в різних сферах діяльності аналізується в роботах Є. Антосенкова, А. Ахмадєєва, А. Бичкова, І. Вавілова, І. Галяминої, С. Горбаткова, Л. Грибанової, В. Гудкової, М. Гузаїрова, Т. Козлової, В. Левашова, Н. Морозової, Г. Савельєвої.

Моніторинг усе ширше використовується в освітніх системах. У теорії й практиці освіти існують різні підходи до моніторингу. Одні вчені й практики (П. Анісімов, В. Зуєв, О. Майоров, Л. Шибаєва) розглядають моніторинг як засіб удосконалення системи інформаційного забезпечення управління освітою, інші (А. Галаган, В. Качерманьян, А. Савельєв, Л. Семущина) - підвищення ефективності стратегічного планування розвитку середньої й вищої професійної освіти. А. Орлов розглядає моніторинг у контексті підвищення якості управлінських рішень і при здійсненні педагогічних інновацій. В. Кальней, Н. Михайлова, Н. Селєзньова використовують моніторинг як засіб оцінки якості освіти. М. Гузаїров, І. Єлісєєв, А. Сапронов розглядають моніторинг як інформаційну основу в системі оцінювання й управління якістю освіти на регіональному рівні, а І. Вавілова, Л. Виноградова, С. Горбатков, В. Лукманов, Т. Макарова, Е. Мухортова, Н. Нікітін, Г. Скок – на рівні закладу освіти, педагога, студента, учня [3].

**Мета статті:** описати досвід Мукачівського державного університету щодо проведення анкетування студентів з проблеми визначення рівня їх задоволеності організацією та супроводом освітнього процесу як важливої складової внутрішньої системи моніторингу якості освітніх послуг.

**Результати дослідження.** Швидке оновлення знань, інтеграція навчальних дисциплін та виникнення нових, створених на стику суміжних наукових галузей принципово змінили вимоги до сучасних фахівців. Головне завдання вищої освіти полягає у підготовці фахівців, які вільно володіють основами дисципліни, вміють аналізувати проблеми, висувати альтернативні варіанти їх

вирішення тощо. Здатність генерувати нові ідеї, використовуючи різні знання, стала значно важливішою, а ніж набір певних знань [4, с. 159]. Згідно стандартів та рекомендацій забезпечення якості у Європейському просторі вищої освіти студенти є ключовими стейкхолдерами внутрішньої системи забезпечення якості вищої освіти. З метою реалізації принципу «студентоцентрованого навчання» та захисту базових інтересів студентства на чесне отримання якісної освіти та належний рівень супроводу освітнього процесу, в Мукачівському державному університеті проводиться опитування здобувачів вищої освіти. Оцінювання якості освітньої діяльності та супроводу освітнього процесу в університеті дозволяє забезпечити інформаційні умови для формування цілісного уявлення про якість організації та супроводу освітньої діяльності й освітнього процесу і здійснюється на принципах прозорості, об'єктивності, академічної доброчесності, добровільності, систематичності.

Щосеместровий моніторинг організації та якості викладання та супроводу освітнього процесу – це дієвий інструмент комунікації викладача та студента, за допомогою якого студент може вносити свої пропозиції та оцінку стосовно освітнього процесу, конкретних викладачів та дисциплін, а також пропонувати свої ідеї стосовно навчальних та організаційних питань. У процесі моніторингового дослідження, яке проводилось Психологічною службою університету, використовувалась анкета для студентів, розроблена кандидатом соціологічних наук О. Орос.

Проголошений курс реформування вищої освіти в Україні, вимагає інтенсифікації зворотного зв'язку від студентів не тільки під час навчальних занять, але і в процесі побудови стратегії розвитку ЗВО в обраному проєвропейському напрямку. Саме тому, керівництво МДУ разом із органами студентського самоврядування традиційно проводить опитування щодо з'ясування основних питань якості та супроводу освітнього процесу. Дослідження у 2019 році проводилось в 2 етапи: квітень 2019 р. та вересень 2019 р., щоб максимально відобразити акумульовані враження студентів щодо результатів зимової та літньої сесії. Метою дослідження було з'ясувати думку студентської молоді МДУ щодо організації та супроводу освітнього процесу. Завдання дослідження: 1) з'ясувати думку студентів про якість освітніх послуг в університеті; 2) дослідити оціночні судження майбутніх фахівців щодо якості соціального супроводу навчання в МДУ; 3) проаналізувати враження студентів щодо якості інформаційної підтримки навчання в ЗВО [5].

Збір інформації проводився методом опитування (анкетування). Дослідження проведено на основі випадкової гніздової вибірки. Розмір вибірки – 300 студентів денної форми навчання всіх факультетів МДУ (N=300). Респонденти самостійно відповідали на питання анкети. Їх відповіді та висновки за результатами дослідження подаються нами в узагальненому вигляді. Результати опитування у квітні 2019 р. прояснили наступне: більшість студентів оцінюють якість знань отриманих в МДУ як добрі і відмінні – 56 %. Відсотковий розподіл відповідей на питання: «Оцініть якість знань, отримуваних в МДУ від 1 до 5», наступний: 1 - 2%; 2 - 13%; 3 - 29%; 4 - 37%; 5 - 19% (рис. 1).

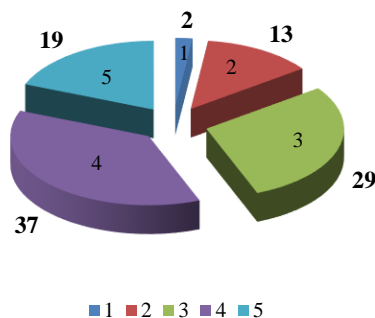


Рис. 1. Результати відповідей студентів на запитання «Оцініть якість знань, отримуваних в МДУ від 1 до 5»

На запитання: «Чи задоволені Ви можливими варіантами навчальних дисциплін, які пропонують на вибір?», відповіді: так – 73%; ні – 27%. У дослідженні за вересень значних змін не відбулося. 56 % студентів вважають, що кількість годин для самостійної роботи студента для опанування дисципліни є не достатньою. 44% погоджуються із такою кількістю годин самостійної роботи студента для опанування дисципліни, яка є на сьогодні. Доступність до інформаційних джерел супроводу дисциплін у системі Moodle студенти оцінили наступним чином: 1 - 4%; 2 - 18%; 3 - 22%; 4 -

32%; 5 - 24% (рис. 2). На думку більшості студентів МДУ, ЗВО недостатньо уваги приділяє заходам, які сприяють подальшому працевлаштуванню – 63%; протилежної думки дотримуються тільки 37%. Це свідчить про необхідність розширення інформаційної підтримки з боку кураторів, кафедр, деканатів, ректорату щодо наявних вакансій на ринку послуг. Хоча, щодо педагогічних спеціальностей, то не всі запити роботодавців університет може задовільнити.

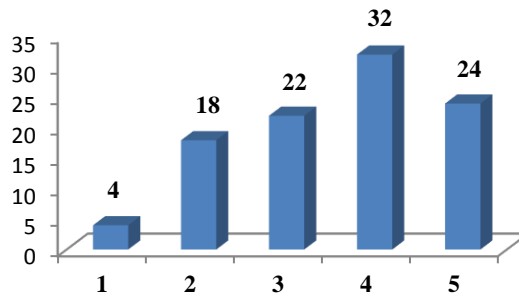


Рис. 2. Результати відповідей студентів на питання щодо доступності до інформаційних джерел супроводу дисциплін у системі Moodle (оцінити рівень доступності від 1 до 5)

Важливим компонентом освітнього процесу завжди є особливості соціального супроводу навчання у ЗВО. Умови в гуртожитку більшість студентів оцінили як задовільні (35%) та добрі (26%). При цьому слід врахувати, що частина респондентів не проживає в гуртожитку, але брала участь в оцінюванні.

Оцінка доступу до інформаційних ресурсів бібліотеки більшість студентів оцінили на 4 (35%) та 5 (48%). Доступ до мережі «Internet» більшість оцінили на рівень 3 (44%) та 4 (29%).

Університетську ідальню студенти оцінили на 4 (43%) та 5 (31%). Можливість отримання необхідних довідок більшість студентів оцінили на 4 (62%). Сучасна динаміка інформаційної насиченості та надшвидкі інформаційні зміни вимагають від ЗВО покращення та вдосконалення інформаційної підтримки. Оцінки студентів змінилися у дослідженнях за квітень та вересень. Так, оцінки доступності інформації про події в МДУ розподілено наступним чином (табл. 1).

Таб. 1

Динаміка оцінок студентів щодо доступності інформації про оголошення подій в МДУ

Оцінки респондентів	Кількість респондентів (у %)	
	Квітень 2019 р.	Вересень 2019 р.
1	13	9
2	7	4
3	16	18
4	39	46
5	25	23

Повідомлення про зміни та впровадження переважна кількість студентів у квітні оцінило на 3 (31%) та 4 (47%), проте уже у вересні зростає кількість студентів, що оцінили цей показник на 4 (39%) і 5 (27%). Отже, можемо констатувати, що проведені заходи в

університеті позитивно вплинули на рівень поінформованості здобувачів вищої освіти. Аналіз оцінки сторінок в соціальних мережах Instagram та Facebook показав, що сторінку у Facebook студенти оцінили значно вище (табл. 2).

Таб. 2

Динаміка оцінок студентів щодо рівня інформації про МДУ в соціальних мережах

Оцінки респондентів	Кількість респондентів (у %)			
	Квітень 2019 р.		Вересень 2019 р.	
	Instagram	Facebook	Instagram	Facebook
1	3	0	1	0
2	2	2	7	0
3	16	7	9	6
4	68	33	70	20
5	11	58	13	74

Отримані результати підлягають аналізу на засіданнях кафедр, спільному засіданні ректорату університету та органів студентського самоврядування і, в подальшому, розробляється комплекс заходів щодо удосконалення організації та супроводу освітньо-виховного процесу, соціальної інфраструктури тощо.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Орієнтація закладу вищої освіти на досягнення якісно нових освітніх результатів призводить до необхідності перейти від традиційного способу внутрішнього контролю до управління

якістю освіти, де контроль є тільки однією з функцій. Інформаційною основою управління якістю освіти є моніторинг якості освіти, спрямований на отримання оперативної та достовірної інформації про якість освітніх результатів, умов досягнення освітніх результатів і ціни досягнення якісно нових освітніх результатів.

Крім дослідження думки студентської молоді щодо організації та супроводу освітнього процесу, важливою складовою є вивчення якості освітніх послуг з кожної навчальної дисципліни, яке проводиться в МДУ на початку та після заліково-екзаменаційної

сесії дає можливість здійснювати перевірку, аналіз і коригування педагогічної діяльності викладачів, підвищення їх педагогічної майстерності, усунення недоліків у викладанні, коригування та вдосконалення освітньо-професійних програм і т.д.

Важливе значення в проведенні опитування має

автоматизація процесу анкетування, що дозволяє здійснити комп'ютерну обробку анкет (оціночних карт), математичну обробку результатів анкетування, що значно пришвидшує та спрощує цей процес, який проводиться щосеместру.

#### Список використаних джерел

1. Мазаракі А.А., Ржевський Г.М. Роль і місце соціологічного опитування студентів університету «Викладання навчальних дисциплін в КНТЕУ» в внутривузівській системі якості освіти / А.А.Мазаракі, Г.М.Ржевський // Вісник Національного університету оборони України. - № 3 (34). – 2013. – С. 236-242.
2. Запесоцкий А.С., Санкин Л.А., Викторенкова С.В. Преподаватель глазами студента. Об изучении мнений студентов о качестве педагогической деятельности преподавателя [Электронный ресурс]. – Доступно из URL : [http://www.logosbook.ru/VOS/09\\_2007/28-32.pdf](http://www.logosbook.ru/VOS/09_2007/28-32.pdf)
3. Анненкова І.П. Моніторинг якості освіти у ВНЗ / І.П.Анненкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://e-learning.onu.edu.ua/stati/pedagog-ka-visho-shkoli/an-nkova-p-mon-toring-jakost-osv-ti-u-vnz.html>.
4. Стойка О.Я. Деякі особливості організації навчального процесу у вищих навчальних закладах США / О.Я.Стойка // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка. Соціальна робота». – Випуск 28. – 2013. – С.159-161.
5. Звіт за результатами соціологічного дослідження «Вивчення думки студентів щодо особливостей навчання, соціального та інформаційного супроводу навчального процесу в МДУ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://msu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/Zvit\\_anketuv\\_2019.pdf](https://msu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/Zvit_anketuv_2019.pdf).

#### References

1. Mazaraki, A.A., and H.M. Rzhavs'kyu 2013. "Rol' i mistse sotsiolohichnoho opytuvannya studentiv univertsytetu «Vykladannya navchal'nykh dystsyplyn v KNTEU» v vnutrivuziv's'ki systemi yakosti osvity [The role and place of the sociological survey of students of the University "Teaching Disciplines at KNTEU" in the higher education system of educational quality]." *Bulletin of the National University of Defense of Ukraine* 3 (34): 236-242.
2. Zapesotskyu, A.C., L.A. Sankyn, and S.V. Vyktoorenkova. Prepodavatel' hlazamy studenta. Ob yzuchenyy mnenyy studentov o kachestve pedahohycheskoy deyatel'nosti prepodavatelya [Teacher through the eyes of a student. On the study of students' opinions on the quality of the teacher's educational activities]. [http://www.logosbook.ru/VOS/09\\_2007/28-32.pdf](http://www.logosbook.ru/VOS/09_2007/28-32.pdf).
3. Annyenkova, I.P. Monitorynh yakosti osvity u VNZ [Monitoring the quality of education in universities]. <http://e-learning.onu.edu.ua/stati/pedagog-ka-visho-shkoli/an-nkova-p-mon-toring-jakost-osv-ti-u-vnz.html>.
4. Stoyka O.Ya. 2013. "Deyaki osoblyvosti orhanizatsiyi navchal'noho protsesu u vyshchyykh navchal'nykh zakladakh SShA [Some features of the organization of the educational process in US universities]." *Scientific Bulletin of Uzhgorod National University. The series "Pedagogy. Social work"* 28: 159-161.
5. Zvit za rezul'tatamy sotsiolohichnoho doslidzhennya «Vyvchennya dumky studentiv shchodo osoblyvostey navchannya, sotsial'noho ta informatsiynoho suprovodu navchal'noho protsesu v MDU» [Report on the results of a sociological study "Studying students' opinions on the peculiarities of education, social and informational support of the educational process at MSU"]. [https://msu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/Zvit\\_anketuv\\_2019.pdf](https://msu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/Zvit_anketuv_2019.pdf).

В статті акцентується увага на необхідності систематичного проведення анкетування студентів по їх задоволеності організацією і супроводженням освітнього процесу, якістю освітніх послуг по кожній навчальній дисципліні, як важного засобу внутрішньої системи забезпечення якості освітньої діяльності і вищої освіти. Автором представлено досвід Мукачівського державного університету по проведенню анкетування студентів з вищеуказаною проблемою. Вияснено, що моніторинг дає можливість здійснювати перевірку, аналіз і корективну педагогічну діяльність викладачів, сприяє підвищенню їх педагогічного майстерства, усуненню недоліків в викладанні і вдосконаленню освітньо-професійних програм.

**Ключевые слова:** анкетирование, качество образования, мониторинг качества, студенты, система внутреннего обеспечения качества, менеджмент качества.

The purpose of the article is to describe the experience of Mukachevo State University in conducting questionnaire through students on the problem of determining their level of satisfaction with the organization and support of the educational process as an important component of the internal system of monitoring the quality of educational services. According to the quality assurance standards and recommendations in the European Higher Educational Area, students are the key stakeholders in the internal system of quality assurance in higher education. In order to implement the principle of "student-centered learning" and protect the basic interests of students to receive a high-quality education and the proper level of support of the educational process, the Mukachevo State University conducts a survey of higher education applicants, which allows to provide information conditions for the formation of a holistic organization of education about the quality of education activities and educational process and is carried out on the principles of transparency, objectivity, academic integrity, voluntariness, systematics. The semester-long monitoring of the organization and quality of teaching and support of the educational process is an effective tool of communication between the teacher and the student, through which the student can submit his or her suggestions and assessment regarding the educational process, some teachers and disciplines, as well as offer his or her ideas regarding educational and organizational questions. The study in 2019 was conducted in 2 phases: in April 2019 and in September 2019, to maximize students' accumulated impressions of winter and summer sessions. The subject of the research was the students' opinion regarding the peculiarities of teaching, social and informational support of the educational process at the university. The obtained results are subject to analysis at the meetings of the departments, a joint meeting of the university rectorate and student self-government bodies, and further, a complex of measures has been developed to improve the organization and support of the educational process, social infrastructure, etc.

**Key words:** questionnaire, quality of education, quality monitoring, students, internal quality assurance system, quality management.



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>