

between the stages of the development of his professionalism: professional self-knowledge, professional self-education, professional self-development and professional self-improvement with the need of a master degree student to aspire to «acme» tops.

From the positions of the acmeological approach it is proved that the training of teachers of higher school in the conditions of the master's degree course is a dynamic system that is constantly evolving, changing, acquiring new personal and individual psychological characteristics allowing the future teacher to have wide opportunities for social and professional adaptation.

Key words: *acmeological approach; higher school teacher; master's degree course.*

Стаття надійшла до редакції 07.04.2018

Прийнято до друку 26.04.2018

УДК 378.048.2 : 614.23

Олександра Лисенко

ORCID iD 0000-0001-9356-1306

кандидат педагогічних наук, доцент,
заступник директора Інституту післядипломної освіти,
Національний медичний університет імені О. О. Богомольця,
бульвар Т. Шевченка, 13, 01601 Київ, Україна,
A.Yu.Lysenko@gmail.com

ОРГАНІЗАЦІЯ ЗВОРОТНОГО СУБ'ЄКТ-СУБ'ЄКТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ДИСТАНЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ЕТАПІ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ

У статті розглянуто питання щодо необхідності налагодження зворотного зв'язку зі споживачами освітніх послуг у контексті реалізації вимог Міжнародного стандарту системи менеджменту якості (ISO 9001); окреслено доцільність застосування дистанційних технологій для організації зворотного зв'язку, зокрема на етапі післядипломної освіти; визначено переваги застосування дистанційних технологій при проведенні опитувань, зокрема: комунікативність, доступність, продуктивність та економічність; представлено результати опитувань, проведених за допомогою дистанційних технологій серед інтернів та співробітників Національного медичного університету імені О. О. Богомольця.

Ключові слова: *дистанційні технології; зворотній зв'язок; післядипломна освіта; система менеджменту якості.*

Вступ. В умовах демократизації суспільства, переходу на ринкову економіку, підвищення вимог щодо стандартів надання послуг населенню нашої держави все більшої актуальності набуває питання щодо встановлення зворотного зв'язку зі споживачем, що зокрема відображено у Міжнародному стандарті системи менеджменту якості ISO 9001 (2015).

Так освіта, що є пріоритетним напрямом державної політики, також виступає у якості послуги, що надається користувачу за рахунок держави або за кошти фізичних і юридичних осіб. Визначення поняття «освітня послуга» закріплено в Законі України «Про освіту» (2017) та розглядається як комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/

або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість та спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання.

Таким чином, важливим є саме факт досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання. А отже, вимоги, визначені щодо послуг, відповідно до Міжнародного стандарту системи менеджменту якості (ISO 9001) мають у повній мірі бути реалізовані у сфері освіти, що здобуло широкого поширення на території України. Зокрема впродовж останніх років все більше вищих закладів освіти проходять сертифікацію на підтвердження відповідності стандартам ISO, зокрема у сфері надання освітніх послуг.

Зв'язок із споживачем визначається окремою вимогою до послуг відповідно до Міжнародного стандарту системи менеджменту якості (ISO 9001). Стандартом (2015) передбачено, що комунікація з споживачем серед іншого має включати: забезпечення його інформацією, що стосується освітньої послуги, а також отримання думок та відгуків користувачів, щодо послуг, у тому числі, вивчення претензій.

У Національному медичному університеті імені О. О. Богомольця система управління якістю запроваджена з 2015 р., що підтверджено відповідними сертифікатами аудиторських перевірок. Відтак, очевидним постає, що закладом вищої освіти серед інших також реалізується вимога щодо забезпечення зв'язку, зокрема зворотного зі споживачем освітніх послуг. Однак, з урахуванням особливостей медичної освіти, зокрема обов'язковістю післядипломного етапу навчання, що передбачає здобуття професії дипломованими лікарями під час навчання в інтернатурі нами було визначено необхідність удосконалення системи реалізації програм зворотного зв'язку зі споживачами послуг післядипломної освіти, зокрема інтернами, із застосуванням сучасних дистанційних технологій.

Питання налагодження дистанційного зворотного зв'язку зі споживачами освітніх послуг розглянуті у науковому доробку як вітчизняних (Сисоєва, 2008; Коваль, 2011; Муліна, 2013) так і зарубіжних (Ypsilandis, 2010; Wu, 2014) учених, проте більшість із зазначених робіт розглядають саме питання налагодження зворотного зв'язку серед учасників процесу дистанційного навчання. У нашому випадку інтернатūra відбувається в аудиторному фор-

маті, однак можливість відповісти на питання анкети дистанційно, на нашу думку, сприяє об'єктивізації дослідження, адже можливість вибору місця та часу проходження анкетування сприяє наданню респондентами більш щирих, правдивих та повних відповідей.

Вважаємо, що до переваг застосування дистанційних технологій для налагодження зворотного зв'язку необхідно віднести:

- комунікативність – дозволяє провести анкетування значного контингенту осіб у найкоротші терміни, що є особливо важливим на етапі післядипломного навчання, адже лікарі-інтерни опановують спеціальність у розгалуженій мережі закладів охорони здоров'я;
- доступність – усуває обмежень щодо часового та просторового доступу до анкети, що є перевагою при проведенні опитувань серед дорослих споживачів послуг післядипломної освіти, адже у даному випадку інтерни можуть самостійно планувати свій час;
- продуктивність – забезпечує автоматичну обробку та інтерпретацію результатів анкетування, що дозволяє зменшити обсяг рутинних нетворчих завдань для співробітників закладу освіти;
- економічність – мінімізує витрати на проведення анкетування, адже на сьогодні існує велика кількість безкоштовних он-лайн ресурсів, що дозволяють створювати онлайн анкети без використання витратних матеріалів (фарба, папір тощо).

Так, з метою налагодження ефективного зворотного зв'язку з інтернами, метою якого було визначення рівня їх задоволеності підготовкою на етапі первинної спеціалізації в інтернатурі за допомогою Google Forms нами було створено анкету, що складається з 18 питань відкритого та закритого типів.

За результатами анкетування було опитано 698 лікарів-інтернів, які навчаються в Національному медичному університеті імені О. О. Богомольця та є представниками 19 спеціальностей. 56,2 % ($\pm 0,84$ %) опитаних навчаються за кошти державного замовлення, 30,1 % ($\pm 0,6$ %) – проходять повний період інтернатури в університеті за кошти фізичних та юридичних осіб, 13,8 % ($\pm 1,62$ %) – під час очної частини (теоретичний курс) навчаються в університеті, під час заочної частини (практичний курс) в лікувально-профілактичних закладах, які є визначеними базами інтернатури відповідно до наказу департаменту охорони

здоров'я територіального органу виконавчої влади за кошти фізичних та юридичних осіб.

На питання щодо задоволеності спеціальністю інтернатури 82,8 % ($\pm 1,62$ %) опитаних відповіли «так», що корелює із відповідями на питання щодо задоволеності заочною частиною навчання (практична діяльність інтерна під керівництвом досвідчених колег), де 84,5 % ($\pm 1,3$ %) відповіли позитивно. Також, співставною є кількість осіб, які планують в подальшому працювати за обраною спеціальністю – 83,7 % ($\pm 1,53$ %).

Що стосується очної частини інтернатури (теоретичний курс), то задоволеними нею виявилися лише 54,2 % ($\pm 0,84$ %), зокрема, серед причин, що викликають незадоволеність, респонденти відзначали недостатню практичну спрямованість, відсутність суттєвих відмінностей від додипломної програми навчання, а також нестачу спеціалізованих навчально-методичних матеріалів. У той же час, викладанням під час очної частини навчання задоволені 60,1 % ($\pm 0,6$ %), керівником інтернатури – 79,4 % ($\pm 1,17$ %). Важливо, що 73,1 % ($\pm 0,6$ %) опитаних інтернів залучаються керівником очної частини інтернатури до сумісного ведення пацієнтів у відділеннях закладів охорони здоров'я.

Щодо матеріально-технічної бази під час навчання на очному циклі, то лише 55 % ($\pm 2,98$ %) оцінили її як достатню.

На питання щодо доцільності вивчення суміжних циклів під час очної частини навчання схвально відповіли 60,1 % ($\pm 0,6$ %) опитаних, задоволеними їх викладанням виявились 71,1 % ($\pm 0,6$ %).

Що стосується підготовки щодо надання невідкладної допомоги із застосуванням симуляційних методів навчання у тренінговому центрі, то корисною її вважають 88,3 % ($\pm 1,02$ %) опитаних. Задоволені результатами підготовки залишились 81,1 % ($\pm 0,6$ %) опитаних інтернів.

Обговорюючи питання щодо посадових зловживань, то з ними під час навчання в інтернатурі стикались 17,2 % ($\pm 0,84$ %), у той час як безпосередньо з проявами корупції зустрічались лише 5,4 % ($\pm 1,17$ %) інтернів.

Також, у ході опитування інтернам було запропоновано висловити свої побажання та надати пропозиції щодо покращення організації навчального процесу під час первинної спеціалізації. За результатами їх аналізу ми

можемо об'єднати їх у наступні групи: необхідність перегляду підготовки на основі компетентнісного підходу; стандартизація навчального часу інтерна; оптимізація навчально-методичного забезпечення; практична спрямованість навчання.

Очевидним постає, що із застосуванням технологій дистанційного анкетування, практика реалізації механізмів зворотного зв'язку зі споживачами послуг післядипломної освіти може замість періодичного набути безперервний характер, адже інтерн має можливість висловити своє враження, а також озвучити скарги та побажання, що стосуються освітнього процесу не лише під час проведення планового анкетування дати якого будуть визначені менеджментом закладу освіти, а одразу після виникнення такого бажання чи потреби, адже електронний опитувальник розміщено у загальному доступі безпосередньо на офіційному сайті університету.

Окремо варто зазначити, що практика застосування дистанційних технологій для забезпечення зворотного зв'язку була застосована нами для анкетування науково-педагогічних співробітників, які проходили курси підвищення кваліфікації викладачів.

У даному випадку практика дистанційного опитування розглядалася нами не лише з позиції забезпечення ефективного зворотного зв'язку, але і у якості складової курсу підвищення кваліфікації, адже дистанційний формат опитування створює можливість для залучення викладачів до практичного застосування сучасних технологій комунікації у процесі навчання.

Так, для опитування викладачів нами за допомогою Google Forms було розроблено анкету, що складається з 9 запитань відкритого та закритого типів. За результатами опитування 72 науково-педагогічних співробітників, які проходили підвищення кваліфікації в Національному медичному університеті імені О. О. Богомольця 54,2 % ($\pm 3,16$ %) зазначили, що інформація, висвітлена під час курсу була важлива для їх професійної діяльності, оцінивши її на «10» з 10 можливих балів, 20,8 % ($\pm 6,12$ %) – на «9», 16,7 % ($\pm 5,75$ %) – на «8», 8,3 % ($\pm 3,85$ %) – на «7».

На питання щодо відповідності представленої інформації рівню професійної підготовки викладачів 50 % ($\pm 11,27$ %) відповіли, що інформація була відповідною на «10» з 10

можливих балів, 12,5 % ($\pm 4,91$ %) – на «9», 20,8 % ($\pm 6,12$ %) – на «8», 16,7 % ($\pm 5,75$ %) – на «7». Так, занадто спрощеною інформацією визначили 28,6 % ($\pm 5,35$ %), з числа тих чийм очікуванням інформація відповідала не повною мірою, така ж сама кількість опитаних зазначила, що інформація була занадто ускладненою.

Що стосується обсягу інформації, отриманої під час курсу, то 58,3 % ($\pm 3,85$ %) опитаних відповіли, що під час курсу вивчили більше ніж очікували, всі інші зазначили, що обсяг навчального матеріалу повністю відповідав їх сподіванням. Також у ході анкетування викладачами було висвітлено питання, які, на їх погляд, були найбільш цікавими та корисними у програмі курсу, а також представлено пропозиції щодо удосконалення змісту, форм та методів педагогічного удосконалення.

Висновки. З огляду на необхідність додержання міжнародних стандартів якості, зокрема під час надання освітніх послуг необхідним є налагодження зворотного зв'язку з споживачами, зокрема особами, які навчаються. Осо-

бливого значення даний пункт набуває у контексті реалізації програм освіти дорослих, у тому числі післядипломної освіти, що має забезпечуватись із додержанням андрагогічних принципів навчання.

Можливість забезпечення зворотного зв'язку з інтернами із застосуванням дистанційних технологій забезпечує комунікативність, доступність, продуктивність та економічність даного процесу. Що стосується дистанційного анкетування науково-педагогічних співробітників у контексті проходження ними курсів підвищення кваліфікації для викладачів, то, на нашу думку, означений варіант налагодження зворотного зв'язку забезпечує додаткову можливість щодо залучення широкого кола викладачів до використання сучасних інформаційно-комунікативних технологій у процесі викладацької діяльності. Окрім цього, викладачі мають змогу відчутти себе в умовах, що є максимально наближеними до тих, в яких перебувають учні під час навчання, що є особливо важливим для реалізації освітніх програм для дорослих.

Література

- Системы менеджмента качества – Требования: международный стандарт. URL: [http://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-\(rus\).pdf](http://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-(rus).pdf) (дата звернення: 05.04.2018).
- Закон України «Про освіту». URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2145-19/print1509621673960023> (дата звернення: 05.04.2018).
- Національний медичний університет імені О. О. Богомольця. Офіційний веб-сайт. URL: <http://nmu.ua/documents-of-the-university/sertyfikaty-iso/> (дата звернення: 05.04.2018).
- Сисоєва С. О. Освіта і особистість в умовах постіндустріального світу: монографія. Хмельницький: ХГПА, 2008. 324 с.
- Коваль Т. І. Інтерактивні технології навчання іноземних мов у вищих навчальних закладах. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_gum/npo/2011_1/Koval.pdf (дата звернення: 05.04.2018).
- Муліна Н. І. Організація ефективного зворотного зв'язку в дистанційному навчанні іноземних мов. *Гуманітарний вісник ДВНЗ Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди*. Додаток 1 до Вип.31, Том I (43): Тематичний випуск «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору». Київ: Гнозис, 2013. С. 609–616.
- Wu R. Feedback in distance education: A content analysis of Distance Education: An International Journal, 1980–2013. URL: https://vtechworks.lib.vt.edu/bitstream/handle/10919/52582/Wu_R_D_2014.pdf;sequence=1 (дата звернення: 05.04.2018).
- Ypsilandis G. S. Feedback in Distance Education. *Computer Assisted Language Learning*. 2002. Volume 15. Issue 2. P. 167–181. doi: 10.1076/call.15.2.167.8191

References

- Systemy menedzhmenta kachestva – Trebovaniya : mezhdunarodnyi standart* [Quality Management Systems – Requirements: International Standard]. Retrieved from [http://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-\(rus\).pdf](http://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-(rus).pdf) (rus).
- Zakon Ukrainy «Pro osvitu»* [The Law of Ukraine On Education]. Retrieved from <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2145-19/print1509621673960023> (ukr).
- Bogomolets National Medical University. Official website*. Retrieved from <http://nmu.ua/documents-of-the-university/sertyfikaty-iso/> (ukr).
- Sysoieva, S. O. (2008). *Osvita i osobystist v umovakh postindustrialnoho svitu: monohrafiia* [Education and personality in the post-industrial world: monograph]. Khmelnytskyi, Ukraine: KhHPA (ukr).
- Koval, T. I. (2011). *Interaktyvni tekhnolohii navchannia inozemnykh mov u vyshchikh navchalnykh zakladakh* [Interactive technologies for teaching foreign languages in higher education institutions]. Retrieved from http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_gum/npo/2011_1/Koval.pdf (ukr).
- Mulina, N. I. *Orhanizatsiia efektyvnoho zvorotnoho zviazku v dystantsiinomu navchanni inozemnykh mov* [Organization of effective feedback in the distance learning of foreign languages]. *Humanitarnyi visnyk DVNZ Pereiaslav-Khmelnytskyi derzhavnyi pedahohichnyi universytet imeni Hryhoriia Skovorody*. *Dodatok 1 do Vyp. 31, Tom I (43): Tematychnyi vypusk «Vyshcha osvita Ukrainy u konteksti intehtratsii do yevropeiskoho osvitnoho prostoru»*. Kyiv, Ukraine: Hnozys, 609–616 (ukr).
- Wu, R. *Feedback in distance education: A content analysis of Distance Education: An International Journal, 1980–2013*. Retrieved from https://vtechworks.lib.vt.edu/bitstream/handle/10919/52582/Wu_R_D_2014.pdf;sequence=1 (eng).
- Ypsilandis, G. S. *Feedback in Distance Education. Computer Assisted Language Learning*. 2002. Vol. 15, Issue 2, 167–181. doi: 10.1076/call.15.2.167.8191 (eng).

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СУБЪЕКТ-СУБЪЕКТНОЙ СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ЭТАПЕ ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Лысенко Александра, кандидат педагогических наук, доцент,
заместитель директора Института последипломного образования,
Национальный медицинский университет имени А. А. Богомольца,
бул. Т. Шевченко, 13, 01601 Киев, Украина, A.Yu.Lysenko@gmail.com

В статье рассмотрены вопросы необходимости налаживания обратной связи с потребителями образовательных услуг в контексте реализации требований Международного стандарта системы менеджмента качества (ISO 9001); очерчены целесообразность применения дистанционных технологий для организации обратной связи, в частности на этапе последипломного образования; определены преимущества применения дистанционных технологий при проведении опросов, в частности: коммуникабельность, доступность, производительность и экономичность; представлены результаты опросов, проведенных с помощью дистанционных технологий среди интернов и сотрудников Национального медицинского университета имени А. А. Богомольца.

Ключевые слова: дистанционные технологии; обратная связь; последипломное образование; система менеджмента качества.

ORGANIZATION OF SUBJECT-SUBJECT FEEDBACK WITH HELP OF DISTANCE TECHNOLOGIES AT THE POSTGRADUATE EDUCATION STAGE

Lysenko Oleksandra, Ph.D. (Pedagogy), Associate Professor,
Deputy Director of the Institute of Postgraduate Education,

Bogomolets National Medical University,
13 T. Shevchenko Boulevard, 01601 Kyiv, Ukraine, A.Yu.Lysenko@gmail.com

The article deals with the necessity of establishing feedback with consumers of educational services in the context of implementing the requirements of the International Standard for Quality Management System (ISO 9001) by getting opinions and feedback from educational services users; outlines the feasibility of using remote technologies for feedback organization, in particular at the postgraduate education stage; defines the advantages of using remote technologies during surveys, in particular: communicative, accessible, productive and economical; presents the results of a survey conducted among interns of the Bogomolets National Medical University using remote technologies, in particular, using the e-questionnaire developed with help of Google Forms to determine satisfaction with internship preparation (chosen specialty, teaching quality, manifestations of official abusing and corruption, satisfaction with the direct supervisor of internship, educational materials, material and technical base, etc.); highlights the information obtained during the survey of employees of the Bogomolets National Medical University; describes the practice of remote polling of scientific and pedagogical staff, which is considered not only from the point of view of ensuring effective feedback, but also as part of the training course, since the distance format of the survey creates an opportunity for the teachers to be attracted to the practical application of modern communication technologies in the process of learning.

Key words: distance technologies; feedback; postgraduate education; quality management system.

Стаття надійшла до редакції 10.04.2018

Прийнято до друку 26.04.2018

УДК 659:004.031.42]:37

Галина Горбенко

ORCID iD 0000-0002-5029-0267

кандидат педагогічних наук, доцент,
директор Інституту журналістики,
Київський університет імені Бориса Грінченка,
вул. Тимошенко, 13-б, 04212 Київ, Україна,
h.horbenko@kubg.edu.ua

Карина Борзаківська

ORCID iD 0000-0002-7124-2256

студентка Інституту журналістики,
Київський університет імені Бориса Грінченка,
вул. Тимошенко, 13-б, 04212 Київ, Україна,
kmborzakivska.gi14@kubg.edu.ua

ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРАКТИВНИХ ONLINE ТА OFFLINE ЗАСОБІВ У ФОРМУВАННІ БРЕНДУ ОСВІТНЬОЇ УСТАНОВИ: ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ

У статті на практичному прикладі визначено роль застосування інтерактивних засобів у формуванні бренду освітньої установи. Особливу увагу приділено використанню методу опитування та моніторингу для з'ясування рівня освіченості з поданого питання цільових груп. Проведено PR-аудит іміджу Київського університету імені Бориса Грінченка з метою визначення найефективніших засобів формування бренду освітньої установи. Посилаючись на