

*А. Велиховська, к. п. н., доцент
Директор департаменту освіти,
науки та молоді Миколаївської ОДА*

УДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОГО СЕРВІСУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕДАГОГІВ СИСТЕМИ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ

Досліджено особливості надання соціально-педагогічного сервісу вчителям загальноосвітніх навчальних закладів, доведено важливість реалізації системного підходу в наданні освітніх послуг сучасними засобами ІТ-технологій та формування сфери послуг як такої, що має ознаки галузевої сфери надання професійно спрямованих послуг, а також виокремлено переваги використання можливостей web-орієнтованих освітніх систем з метою підвищення ефективності професійної діяльності педагогів.

Ключові слова : система загальної середньої освіти, освітні системи, загальноосвітні навчальні заклади, web-сервіс, ІТ-технології, web-орієнтовані засоби.

Social and educational services improving in the professional activity of teachers in comprehensive secondary education system

A. Velikhovskaya

The article deals with features of providing social and educational services for teachers of secondary schools, the importance of implementing a systematic approach in education by modern means of information technologies and the formation of the service itself, which has features of the sectoral areas to provide professionally designed services, and benefits of the web-oriented education systems use to improve the efficiency of professional educators.

Keywords: secondary education system, educational system, secondary education institutions, web-services, IT technologies, web-oriented tools

Освіта завжди була особливою функцією суспільства й держави, спрямованою на формування і розвиток соціально-значущих якостей кожної людини як члена суспільства і громадянина держави. Через освіту здійснюється вплив на формування свідомості суспільства, регулюються процеси свідомого саморозвитку громадян. Як соціальне і культурне явище освіта є атрибутом людства, невід'ємним його супутником у поступальному русі еволюційного розвитку.

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується активізацією науково-технічного процесу, широким застосуванням комп'ютерів, інформаційних технологій, що модифікує соціальну структуру суспільства, породжує нову ментальність, впливає на взаємини людей у різних галузях їхньої професійної діяльності. Значний динамізм змін та інтенсивне зростання високотехнологічних виробництв і комунікацій, а також людської мобільності позначаються на якості життя людини в будь-якій країні.

Формування єдиного освітнього простору, зміна його кількісно-якісних характеристик зумовлена процесами глобалізації та стратегією європейської інтеграції як ключовим чинником втілення у життя фундаментальних національних інтересів і розв'язання завдань реформування освітньої системи. Однією з найважливіших світових тенденцій, що визначають зовнішні впливи на розвиток освіти, є всебічна глобалізація життя, протистояти якій не в змозі жодне суспільство. Світова глобалізація та сучасний рівень розвитку інформаційних технологій, трансформація українського суспільства та перехід до створення національної інноваційної системи освіти – такими є зовнішні та внутрішні імперативи, що впливають на розвиток національної освітньої системи¹.

¹ Кремень В.Г., В.Ю. Биков. Категорії «простір і середовище»: особливості модельного подання та освітнього застосування /В. Г. Кремень, Теорія і практика управління соціальними системами: філософія,

Наростання загроз макроекономічній стабільності в умовах посилення відкритості національної економіки зумовлює потребу у новому імпульсі розвитку освітньої сфери, здатному забезпечити її стабільність та ефективність. Система освіти спроможна впливати на глобалізацію, формуючи майбутню культуру, економіку, політику регіону, держави і світу в цілому. Вона є ключовим засобом втілення у життя фундаментальних національних інтересів і розв'язання завдань реформування соціальної та економічної системи, що зумовлює потребу приведення національних євроінтеграційних планів у відповідність з новими реаліями, зокрема враховуючи відкритість освітніх систем і стратегію європейської освітньої інтеграції. За цих умов актуалізується потреба вдосконалення і підвищення якості освітніх послуг (далі – ОП), удосконалення супроводу функціонування цих систем; створення сприятливих умов для індивідуального розвитку людини, її соціалізації і самореалізації у європейському просторі.

Інтеграція України у світовий освітній простір та процеси глобалізації докорінно змінили філософію освіти та концепцію її розвитку. Освіта є найвагомим важелем впливу на життя суспільства, яке потребує глибокого структурного та змістового реформування. Нині глобальними тенденціями розвитку світового освітнього простору є: прагнення до демократичності реалізації освітніх процесів, доступності для різних верст населення; поширення ринку освітніх послуг; постійне змістове оновлення освітніх програм; підвищений інтерес до обдарованих особистостей, особливостей розкриття їхніх здібностей та формування творчого потенціалу.

Функціонування національної системи освіти за цих умов пов'язано з професіоналізацією, підготовкою користувачів освітніх послуг до виходу на конкурентний ринок праці, а також з безперервною освітою дорослих на принципах єдності її формальної, неформальної та інформальної складових. Основні проблеми полягають у забезпеченні якісного, чітко вимірюваного і

порівнюваного освітнього результату, а також ефективності професійної діяльності. Це особливо видно в контексті євроінтеграційних Болонського і Копенгагенського процесів, Лісабонської стратегії зі створення європейських просторів вищої освіти та наукових досліджень².

Відповідність новим реаліям суспільного розвитку зумовлює узгодження стратегічних напрямів реформування національної системи освіти з євроінтеграційними планами. Нині теорія і практика розвитку освітніх процесів характеризується напруженим пошуком шляхів актуального й прогностичного реагування на виклики часу. Освіта, віддзеркалюючи ці соціально-економічні виклики, стає вагомим ресурсом у конкурентних ринкових суспільствах і спільнотах, що пришвидшують інноваційний поступ³.

Національна система освіти, зокрема, функціонування такої її складової, як системи загальної середньої освіти (далі – СЗСО), має відповідати глобалізаційним тенденціям розвитку освітніх процесів, перешкоджаючи впливу негативних соціально-економічних збуджень на діяльність загальноосвітніх навчальних закладів (далі – ЗНЗ). Глобалізація поступово перетворює світ на єдиний простір, де без перешкод «рухаються» інформація, люди, товари, послуги. Функціонування СЗСО за цих умов пов'язане з професіоналізацією та удосконаленням підготовки вчителів як користувачів web-орієнтованих освітніх систем (далі – ВООС) до виходу на конкурентний ринок праці, а також освітою впродовж життя на принципах єдності формальної, неформальної та інформальної її складових.

Розширення концептуального поля розвитку вітчизняної педагогіки, зокрема теорії та методики професійної освіти, а також неосяжність меж освітнього простору потребує обґрунтування і розроблення нових підходів до розв'язання проблеми зростання професіоналізму педагогів завдяки новій

² Чепелева Н.В. Соціально-психологічні чинники розуміння і інтерпретації особистісного досвіду: монографія [Н.В.Чепелева, Т.М.Титаренко, М.Я.Смальсон та ін.] / за ред. Н.В.Чепелевої. — К. : Пед. думка, 2008. — 255 с.

³ Науково-освітній потенціал нації: погляд у XXI століття: [у 3-х кн.] / В. Литвин (кер.), В. Андрущенко, А. Гуржій [та ін.]. — Кн. 1: Пріоритет інтелекту. — К. : Навч. книга, 2004. — 636 с.

концепції надання якісного соціально-педагогічного сервісу, такій як упровадження системи поглядів, методологічних положень та адекватних їм технологій та засобів з урахуванням основних позицій освітнього маркетингу та попиту освітнього ринку⁴.

На законодавчому рівні визначено пріоритетні напрями й основні шляхи реформування національної системи освіти відповідно до потреб суспільства і держави. Проте соціальні перетворення, що динамічно відбуваються в Україні, висувають нові завдання перед СЗСО та потребують упровадження в навчально-виховний процес ЗНЗ сучасних освітніх технологій з метою удосконалення професійної діяльності вчителів цих закладів, від якої залежить якість надання освітніх послуг і формування інтелектуального потенціалу нації. Тому одним зі стратегічних завдань національного суспільного розвитку, зокрема соціально-педагогічної сфери, на наш погляд, є формування й ефективне використання потенціалу web-орієнтованих освітніх систем, функціонування яких спрямоване на вдосконалення професійної діяльності вчителів ЗНЗ через ефективне використання можливостей соціально-педагогічного web-сервісу. В цьому контексті актуалізується питання гармонізації основних параметрів розвитку цих закладів (внутрішні чинники) та сприяння зростанню попиту на високопрофесійний соціально-педагогічний web-сервіс (зовнішні чинники).

За такого підходу основні проблеми полягають у науковому обґрунтуванні доцільності використання ВООС з метою вдосконалення професійної діяльності вчителів ЗНЗ, забезпеченні ефективного функціонування цих систем оптимізацією формування якісного професійно-корисного контенту (далі – ПКК), чітким вимірюванням результату професійної діяльності вчителів ЗНЗ як користувачів ВООС та впливом його на зміну якісних показників навчальної діяльності учнів.

⁴ Науково-освітній потенціал нації: погляд у XXI столітті: [у 3-х кн.] / В. Литвин (кер.), В. Андрущенко, А. Гуржій [та ін.]. — Кн. 3: Модернізація освіти. — К. : Навч. книга, 2004. — 943 с.

Комплексне розв'язання означених проблем ми бачимо в науковому обґрунтуванні, розробленні й експериментальній перевірці системи web-сервісу підтримки ефективної професійної діяльності вчителів ЗНЗ, функціонування якої ґрунтується на web-орієнтованих засобах (далі – ВОЗ) як формувальних складових розвитку високотехнологічного інформаційно-освітнього середовища. Водночас постає низка проблем щодо забезпеченням рівного доступу до web-орієнтованих засобів підтримки професійної діяльності вчителів ЗНЗ, а також визначення критичності⁵ web-технологій на сучасному етапі розвитку системи національної освіти.

У контексті ефективного використання освітніх ресурсів дієвим інструментом забезпечення високого рівня освітньої якості визначено забезпечення рівного доступу до ІТ-технологій, зокрема мережних (web-орієнтованих технологій), не тільки за рахунок використання їх широких комунікаційних можливостей, й за рахунок високоякісного програмного забезпечення та використання сучасних web-орієнтованих засобів⁶.

Рівний доступ до освіти передбачає наявність відкритого освітнього простору, спрощення доступу до освіти через розроблення інформаційних та орієнтаційних маршрутів, упровадження системи спрощених переходів від одного напрямку навчання до іншого (однієї системи освіти в іншу), що потребує розгалужених web-орієнтованих послуг. Використання технологій мережних комунікацій у педагогічній практиці забезпечує підвищення якості НВП, що забезпечується неформальною комунікацією на основі повного доступу до аудіо-, відео-, графічної і текстової інформації всіх учасників навчально-виховного процесу.

⁵ Забродська Л. М. Інноваційні пріоритети науково-технологічного розвитку: міжнародний та регіональний аспекти. [електронний ресурс] / Л. М. Забродська // Теорія і методика управління освітою. – 2015. – № 2(16). – Режим доступу : <http://umo.edu.ua/katalog/882-electronic-journal-the-theory-and-methods-of-educational-management-edition-16-2015> – Назва з екрана.

⁶ Сисоева С.О. Інтернет-технології: можливості для неперервної професійної освіти /С. О. Сисоева // Інформаційно-телекомунікаційні технології в сучасній освіті : досвід, проблеми, перспективи : зб. наук. пр. / АПН України, Ін-т педагогіки і психології проф. освіти [та ін.] ; [редкол.: М. М. Козяр, І. А. Зязюн, С. О. Сисоева та ін.]. – Л., 2006. – Вип. 1. – С. 65–71

Саме це актуалізує посилення зв'язків між наданням ОП і науковими дослідженнями в педагогічній сфері, а також мобільності їх обміном і забезпечення надійності стабільного вдосконалення професійної діяльності педагогів СЗСО. Водночас дієвість розв'язання означеної проблеми як педагогічної зумовлено функціонуванням СЗСО як соціально-педагогічної системи, складовими якої є ЗНЗ, що, зі свого боку, спрямовує дослідження проблеми підвищення ефективності професійної діяльності вчителів ЗНЗ як упровадження системи саме web-орієнтованого сервісу, функціонування якої забезпечить високий рівень надання ОП.

Проблеми використання соціально-педагогічного сервісу в професійній діяльності педагогів у різних аспектах і з різним ступенем конкретизації розглянуто в працях таких вітчизняних і зарубіжних учених, як Т. Базаров, З. Балюк, К. Боумен, Г. Дмитренко, М. Доронін, С. Дубенко, Дж. Кейнс, М. Кім, Д. Кендрик, А. Кібанов, І. Лукін, С. Лапін, Е. Мейо, О. Мельник, М. Мескон, Г. Мошек, О. Панкратов, О.Сміт, В. Яцуба та ін. У їхніх наукових працях викладаються різні підходи до підвищення якості надання освітніх послуг у педагогічній сфері. У науково-методичних і педагогічних джерелах висвітлено різні підходи до надання соціально-педагогічного сервісу педагогічним працівникам і визначення сутності поняття освітньої послуги як специфічного продукту.

Дослідження теорії і практики використання соціально-педагогічного сервісу детермінувало звернення до науково-методичних, психологічних і філософських педагогічних джерел, які висвітлюють значний внесок у формування нових підходів до розвитку освітньої системи, впровадження інновацій у навчальний процес у напрямі підвищення професіоналізму працівників науково-педагогічної сфери, зокрема до наукових здобутків та ідей таких відомих учених, як В. Биков, М. Бурда, М. Головка, С. Гончаренко, А. Гурджій, М. Євтух, І. Зязюн, В. Кремень, В. Луговий, Н. Ничкало, Ю. Мальований, В. Олійник, О. Савченко, Т. Сорочан, М. Ярмаченко та ін.

Стратегія європейської інтеграції є ключовим засобом втілення у життя фундаментальних національних інтересів і розв'язання завдань реформування соціальної та економічної системи, що забезпечується рівнем розвитку і динамізмом інноваційної сфери і відбувається на базі використання знань та інновацій як найважливіших ресурсів. Сучасний стан розвитку теорії і практики освіти характеризується напруженим пошуком шляхів актуального й прогностного (випереджувального) реагування на виклики часу, зокрема стабільного підвищення ефективності професійної діяльності в усіх галузях продуктивної діяльності людини. Увага суспільства звернена на важливість і актуальність максимального розкриття потенціалу кожної людини, зокрема і педагогів СЗСО, їхньої здатності до професійного розвитку, самовизначення та самореалізації в умовах відкритості освітніх процесів.

На думку С. Сисоєвої, сучасна освіта передбачає відкритість майбутньому, а її подальший розвиток повинен спрямовуватися на подолання замкненості й надання освітньому процесу творчого характеру, що потребує нової освітньої моделі, яка б відповідала реаліям постіндустріального суспільства, тим глобальним змінам в усіх сферах життя, які викликані сучасними інформаційно-комунікаційними технологіями (далі – ІТ-технологіями), стрімкими інтеграційними процесами в світі⁷.

Сучасні ІТ-технології з їх стрімким розвитком та швидким здешевленням відкривають потенційні можливості для застосування нових форм комунікацій та електронної взаємодії як у рамках окремих сфер суспільного життя, між людьми, так і держави в цілому. Електронні комунікації посідають одне з ключових місць у житті сучасного суспільства, держави та кожної людини. Вони набувають особливо великого значення в інформаційному суспільстві, в якому основними продуктами виробництва є достовірна інформація та якісні знання.

⁷ Сисоєва С.О. Освітні системи країн Європейського Союзу: загальна характеристика : навч. посіб./ С.О. Сисоєва, Т.Є. Кристопчук; Київський ун-т ім. Бориса Грінченка. – Рівне : Овід, 2012. – 352 с.

Освіта, віддзеркалюючи соціально-економічні запити, стає вагомим ресурсом у конкурентних ринкових умовах, стабільність і комфортність яких пришвидшує інноваційний поступ. Тому професійна діяльність сучасного фахівця, зокрема вчителів ЗНЗ, об'єктивно змушена бути мобільнішою та гнучкішою, а сам він має відрізнятися інформованістю, бути критично і творчо розумною особистістю, громадянськоактивною і відповідальною⁸.

Теоретико-методологічні засади розвитку сучасної педагогічної освіти, виховання полікультурності молодого покоління ставлять принципово нові вимоги до ефективності професійної діяльності вчителів, що є одним з основних пріоритетів розвитку вітчизняної психолого-педагогічної науки. Визначення та реалізація цього пріоритету розвитку має відбуватися, на нашу думку, як розв'язання проблеми педагогічної науки та практики з урахуванням особливостей інформатизації освітньої сфери. На думку О. Співаковського, інформатизація освіти є домінантною умовою успішного розвитку процесів інформатизації суспільства й потребує пріоритетного забезпечення відповідними ресурсами. Це процес підготовки людини до повноцінного життя в умовах інформаційного суспільства⁹.

Дійсно, сучасна освіта розвивається в умовах бурхливого розвитку ІТ-технологій. Інформатизація освітньої галузі здійснюється швидкими темпами, а освітнє і навчальне середовища переважно формуються на базі комп'ютерно орієнтованих засобів, що постають у сучасних освітніх системах і як предмет вивчення, і як засоби навчання. Водночас в освітньому процесі широко застосовується Інтернет, його комунікаційні властивості, електронні ресурси і сервіси; створюється і використовується в навчально-виховному процесі широкий спектр електронних освітніх ресурсів¹⁰. На

⁸ Биков В. Ю., Відкриті web-орієнтовані системи моніторингу впровадження результатів науково-педагогічних досліджень. //В. Ю. Биков, О. М. Спірін, Л. А. Лупаренко //Теорія і практика управління соціальними системами. – 2014. – № 1.

⁹ Співаковський О.В. Теорія і практика використання інформаційних технологій у процесі підготовки студентів математичних спеціальностей : монографія / О.В. Співаковський. – Херсон : Айлант, 2003. – 249 с.

¹⁰ Биков В. Ю. //В. Ю. Биков, В. В. Лапінський /Методологічні та методичні основи створення і використання електронних засобів навчального призначення // Комп'ютер у школі та сім'ї. –2012. – №2. – С. 3 – 6.

думку В. Бикова, система освіти розвивається адекватно до розвитку інформаційно-комунікаційних мереж і формування в планетарному масштабі інформаційного простору підтримки різноманітної діяльності людини, набуваючи ознак відкритості.

Інформатизацію освіти все більше пов'язують з результатами професійної діяльності вчителів ЗНЗ і навчальної діяльності учнів, з підвищенням ефективності процесів управління системою освіти на всіх її організаційних рівнях, зі зміною функції ІТ-підрозділів навчальних закладів тощо¹¹. Розвиток ІТ-технологій має змінити, на нашу думку, методи й підходи в освітній практиці, що дасть змогу вчителям бути лідерами в освіті. С. Сисоєва зазначає, що сучасний педагог має усвідомлювати тенденції розвитку швидкозмінного світу, формувати свої навички й уміння протягом життя, розвивати інформаційну культуру та творчі якості особистості¹².

Пріоритетним напрямом створення єдиного європейського освітнього простору є підвищення якості й ефективності ОП, вагомим підґрунтям якого є високоефективне функціонування СЗСО, а також розвиток полікультурної освіти та виховання. Серед основних завдань, що забезпечать підвищення якості та ефективності освітніх послуг, О. Локшина¹³ виділяє:

- підвищення якості та ефективності освіти і професійної підготовки вчителів у контексті нових вимог «суспільства знань»;
- розвиток навичок для суспільства знань;
- забезпечення рівного доступу до засобів ІТ-технологій;
- збільшення частки осіб, хто займається за технічними та природничими напрямами;
- ефективне використання освітніх ресурсів тощо.

¹¹ Биков В. Ю. Електронна педагогіка та сучасні інструменти систем відкритої освіти / В. Ю. Биков // Інформаційні технології і засоби навчання [електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://lib.iitta.gov.ua>

¹² Сисоєва С.О. Інтернет-технології: можливості для неперервної професійної освіти // Інформаційно-телекомунікаційні технології в сучасній освіті : досвід, проблеми, перспективи : зб. наук. пр. / АПН України, Ін-т педагогіки і психології проф. освіти [та ін.] ; [редкол.: Козяр М. М., Зязюн І. А., Сисоєва С. О. та ін.]. — Л., 2006. — Вип. 1. — С. 65–71

¹³ Локшина О. І. Етапи розвитку стратегії Європейського Союзу у галузі освіти [Електронний ресурс]. — / Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/e-journals/ITZN/em2/content/07loiuet.html. — Назва з екрану.

На нашу думку, суспільні зміни потребують усвідомлення керівниками ЗНЗ вагомості ефективного розв'язання завдань щодо підвищення ефективності професійної діяльності вчителів через упровадження web-орієнтованого сервісу, урахування високого рівня маркетингових знань та підходів до його використання, а також уміння адаптуватися в сучасній соціально-економічній ситуації. Останнє включає в себе розуміння ними становища на національному і світовому освітніх ринках, виявлення конкурентних переваг ЗНЗ, зміну власного ставлення вчителів до професійної діяльності, а також ідентифікування себе як виробників ОП і споживачів ресурсу web-орієнтованого сервісу.

Вчителі ЗНЗ є тією частиною суспільства, яка здійснює професійну діяльність, надаючи високоякісні ОП, спричиняючи вагомий вплив на його соціальний розвиток. Перехід до стратегії ефективного використання та розвитку web-сервісу вимагає врахування принципів і форм здійснення професійної діяльності з урахуванням сучасних суспільно-економічних умов, що, зі свого боку, забезпечить конкурентоздатність державного освітнього сектору, визначаючи місце держави на світовому глобалізованому ринку ОП.

На думку А. Фещенко¹⁴, можна висунути такі аргументи у користь використання web-сервісів в навчальних цілях:

- традиційність (звичність) середовища навчання;
- багатформатність функціональних можливостей;
- оперативність надання інформаційних послуг;
- можливість дистанційного спілкування;
- набуття досвіду самостійної організації роботи;
- проведення занять в онлайн режимі;
- спільне створення та використання навчального контенту;
- безкоштовність знаходження у середовищі навчання тощо.

¹⁴ Фещенко А.В. Социальные сети в образовании: анализ опыта и перспективы развития / Открытое дистанционное образование, N3 (43) 2011 г. – Томск: ТГУ, АСОУ, 2011. – С. 44 – 49.

Проте, на нашу думку, можливості web-сервісів нині є недостатньо вивченими та використаними, зокрема в навчально-виховній діяльності для розв'язання низки педагогічних завдань: колективної організації роботи поза навчальною аудиторією; набуття досвіду роботи в команді; розвиток персоніфікованого навчального середовища; розширення меж і поширення форм неформального спілкування у веб-середовищі; створення навчального контенту навчальних дисциплін; здійснення міжнародного обміну досвідом тощо.

Застосовувати web-сервіси в педагогічній практиці можна в напрямі освоєння інформаційних концепцій, здобуття знань і навичок, використання відкритих і безкоштовних електронних ресурсів. Якщо говорити про навчально-виховний процес у ЗНЗ, то метою використання таких сервісів учнями є здобуття збільшеного обсягу додаткового матеріалу з метою підвищення якості навчання, підготовка рефератів, проведення Інтернет-тестувань, участь в конкурсах тощо. Використання web-сервісів у професійній діяльності вчителів, насамперед, спрямовано на учнів, на розвиток інтересу до предмета, на розвиток їхнього мислення, творчості, колективізму.

Учень XXI ст. використовує всі можливі джерела інформації і навчається безперервно. За цих умов роль сучасного вчителя – вміти запропонувати йому різні форми навчання, а учневі – вибрати вчителя та web-технології для отримання блоку знань. Учитель організовує своїх учнів для участі в дистанційних олімпіадах, вікторинах, конкурсах і направляє діяльність учнів в телекомунікаційних проектах. Для вчителя-предметника – це ресурс підвищення професійного та особистісного зростання, участь у проектній та дослідницької діяльності, оперативний зв'язок з учнями та батьками, а також користування здобутками фахових спільнот тощо.

Щоб збільшити вмотивованість використання можливостей web-сервісів у педагогічній практиці потрібне чітке ціле покладання, застосування цих сервісів у професійній сфері. Вчителі мають відчуті необхідність і

потребу використання цих ресурсів для власного професійного зростання. У додатковій мотивації застосування ресурсу такого сервісу особливої необхідності немає, оскільки це на сучасному етапі розвитку суспільства є необхідною вимогою до кваліфікаційних характеристик вчителя.

За цих умов має місце формування сфери послуг як такої, що має ознаки *галузевої сфери надання професійно спрямованих послуг* (локальної) або такої, що забезпечує надання *суспільнозначущих* послуг. З урахуванням предмета авторського дослідження наш науковий пошук спрямовувався саме на розроблення системи соціально-педагогічного сервісу підтримки ефективної професійної діяльності вчителів ЗНЗ як такої, що інтегрує властивості та характеристики *освітньої сфери надання професійно спрямованих послуг* з урахуванням суспільно значущих і їх особистих соціальних запитів як розв'язання однієї з проблем педагогічної теорії та практики.

У західній і вітчизняній науковій літературі існує багато визначень поняття «сфера послуг», які іноді унеможливають існування одне одного та є взаємо заперечними. З погляду СНР (Системи національних рахунків) як обліково-статистичного стандарту, що дає змогу на основі взаємопов'язаних показників і класифікацій здійснювати макроекономічний облік і розрахунки макроекономічних показників і їх аналіз, *сфера послуг* – це зведена узагальнювальна категорія, що включає відтворення різноманітних видів послуг, які надаються різними особами чи організаціями (юридичними або фізичними)¹⁵.

У більшості підходів (І. Євдокимова, О. Кочерга, А. Сидорова, Л. Хмелевська та ін.) *сфера послуг* розуміється як суспільна діяльність, що не втілена в матеріально-речовій формі і спрямована на задоволення особистих потреб членів суспільства та суспільних потреб в цілому. Реалізація та виробництво послуг у цій сфері не відокремлені одне від

¹⁵ Підгорний А. З., Милашко О. Г. Система національних рахунків: навч. посіб., - Одеса: ОДЕУ, 2009 р. – 121 с.

одного, а самі вони є результатом діяльності, що виконується виробником на замовлення споживачів, а завершення їх виробництва збігається з моментом їх надання. Так, В. Євсєєв, посилаючись на С. Жукова, відзначає, що «у сфері послуг фази виробництва і споживання фактично збігаються в часі і просторі»¹⁶. Ці науковці включають у сферу послуг блага як виробничого, так і невиробничого характеру.

Дійсно сьогодні сферу послуг відділяють від виробничої та невиробничої сфери. Ми поділяємо думку В. Комарова¹⁷, що всі галузі продуктивної діяльності людини варто поділити на: сферу матеріального виробництва; невиробничу сферу; сферу послуг. Проте важливим для авторського дослідження є подібний поділ галузей, що здійснено В. Стахановим¹⁸. Він невиробничу сферу замінює поняттями «соціальна сфера» та «інституціональна сфера». З такої класифікації видно, що сфера послуг більшою чи меншою мірою охоплює всі сфери людської діяльності. За такого підходу споживачу послуг пропонуються сукупності професійних або споживчих благ, що пов'язані між собою функціонально та символічно, у результаті чого відбувається інтеграція *системи потреб у систему послуг*, яка функціонує в однойменній сфері (у нашому дослідженні сфері соціально-педагогічних послуг).

Виокремлення послуг в окрему сферу діяльності ґрунтується, на нашу думку, на специфіці самої послуги і пов'язане з розподілом суспільної діяльності (праці), до виду якої віднесено й освіту, на: виробництво товарів і виробництво послуг. Водночас це віддзеркалює різнобічний характер задоволення потреб та особливості надання послуги в різних галузях, а також дає змогу класифікувати їх за різними ознаками

¹⁶ Евсєєв В. И. Потребление услуг непроизводственной сферы / В.И. Евсєєв. – К.: Наукова думка, 1987. – 114 с., с. 118

¹⁷ Комаров В. Е. Социально-экономическая эффективность сферы услуг / В.Е. Комаров, В.Д. Улановская. – М.: Наука, 1980. – 126 с.

¹⁸ Стаханов В. Н. Маркетинг сферы услуг: учеб. пособ. / В.Н. Стаханов. – М.: Экспертное бюро, 2001. – 160с.

(характером праці, спрямованістю, основою функціонування, формою організації, частотою попиту, місцем та характером споживання тощо).

На початку 80-х рр. ХХ ст. мав місце активний науковий пошук щодо проблематики сфери послуг, який з часом (90-ті рр.) змінився на повільну увагу вчених до неї. Однією з причин такого стану був вплив ідеологізованих підходів представників радянської економічної школи на розроблення проблем сфери послуг, коли ця сфера розглядалася переважно як “непродуктивна” сфера, праця в якій була усе-таки менш корисна, ніж у сфері матеріального виробництва.

Проте практика функціонування соціально-економічних моделей господарювання в розвинутих країнах показала, що *сфера послуг* виявилася надзвичайно важливою і з погляду формування освітнього, культурного рівня суспільного потенціалу, підвищення рівня задоволення соціально значущих потреб членів суспільства. Акцент на цій сфері загострив проблему недооцінювання важливої ролі сфери освітніх послуг, що, в свою чергу, зумовлює необхідність дослідження сутності їх надання. а також встановлення логічних зв'язків між поняттями «послуга» і «сервіс», «сфера послуг» і «сервісна діяльність», «соціально-педагогічний сервіс» і «веб-сервіс». Сучасний етап суспільного розвитку характеризується тенденцією феноменального розширення *сфери послуг*, зокрема і соціально-педагогічних, для яких середовище та інструментарій їх надання динамічно розвиваються.

Удосконалення соціально-педагогічного сервісу в професійній діяльності вчителів ЗНЗ зумовлює потребу уточнення та врахування змісту низки педагогічних категорій, зокрема таких, як: «освітня послуга», «освіта як вид діяльності» у контексті розгляду ключових понять «діяльність», «мотивація», «потреба» та «послуга» в межах проведення відповідного термінологічного аналізу.

Висновки

Доведено, що соціально-педагогічні web-сервіси та ефективне використання їх можливостей зумовлює формування сфери послуг як такої,

що має ознаки галузевої сфери щодо надання професійно спрямованих послуг і відкриває перед педагогічною практикою нові можливості. Удосконалення соціально-педагогічного web-сервісу в професійній діяльності педагогів системи загальної середньої освіти є нагальною потребою та має розв'язуватися як проблема педагогічної науки та практики.

Водночас з'ясовано, що вдосконалення соціально-педагогічного web-сервісу в професійній діяльності вчителів ЗНЗ зумовлює потребу уточнення та врахування змісту низки педагогічних категорій, зокрема таких, як: «освітня послуга», «освіта як вид діяльності» у контексті розгляду ключових понять «діяльність», «мотивація», «потреба» та «послуга» в межах проведення відповідного термінологічного аналізу. Тому одним із стратегічних завдань розвитку СЗСО є формування й системне використання потенціалу web-орієнтованих освітніх систем завдяки гармонізації їх основних параметрів з урахуванням особливостей професійної діяльності вчителів ЗНЗ, а також сприяння зростанню попиту на високопрофесійні ОП.