

**ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ ОДЕСЬКОЇ
ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «ОДЕСЬКА АКАДЕМІЯ
НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»
Кафедра педагогіки та освітнього менеджменту**

Кваліфікаційна робота

**«Інформаційне забезпечення процесу управління
закладом фахової передвищої освіти»**

**«Information support of the vocational and training
educational institution management»**

на здобуття ступеня вищої освіти «Магістр»

Виконала : здобувачка вищої освіти

другого (магістерського) рівня

спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки

освітньо-професійної програми

Освітній менеджмент у педагогічних системах

Бурдюжа Євгенія Анатоліївна

Науковий керівник: Костенко Ростислав Валерійович,

доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри
педагогіки та освітнього менеджменту

Рецензент: Анненкова Ірина Петрівна,

доктор педагогічних наук, професор, керівник центру
забезпечення якості освіти Одеського національного
університету імені І.І. Мечнікова

Рекомендовано до захисту:
протокол засідання кафедри
педагогіки та освітнього менеджменту

№ від

Завідувач кафедри

_____ Р.В. Костенко

Захищено на засіданні ЕК

протокол № від

Оцінка _____ / _____ / _____
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Голова ЕК

_____ ПІБ

Одеса – 2021

АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі, на основі аналізу наукових джерел з сфери менеджменту організацій, психології, соціології та педагогіки, досліджено інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти. Розглянуто сутність поняття «інформаційно-комунікативна компетентність працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти». Виокремлено його компоненти (мотиваційний, когнітивно-нормативний, рефлексивно-прогностичний, прагматично-дискурсивний). Проведено дослідження на базі закладу фахової передвищої освіти, визначено рівень сформованості даної компетентності та надано методичні рекомендації щодо підвищення її рівня.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, інформаційно-комунікативна компетентність, працівник керівної ланки, навчальний заклад фахової передвищої освіти.

ANNOTATION

In the qualifying work, based on the analysis of scientific sources in the field of organizational management, psychology, sociology and pedagogy, the information support of the management process at the vocational and training educational institution has been studied. The essence and role of the concept «information and communication competence the managerial staff of vocational and training educational institution» have been considered. Its components (motivational, cognitive-normative, reflexive-prognostic, pragmatic-discursive) have been identified. A study has been conducted on the basis of the vocational and training educational institution, the level of the above-mentioned competence has been determined and methodological recommendations for its improving have been provided.

Key words: information support, information and communicative competence, managerial staff, vocational and training educational institution.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ	
1.1 Інформація як невід’ємна частина управлінської діяльності.....	9
1.2 Сучасні тенденції використання інформації та інформаційного забезпечення у процесі управління закладом фахової передвищої освіти.....	17
1.3 Сутність поняття «управління закладом фахової передвищої освіти».....	23
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ЗАКЛАДІ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ	
2.1 Компоненти інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти.....	29
2.2 Діагностика сформованості інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти.....	34
2.3 Результати емпіричного дослідження рівнів сформованості інформаційно- комунікативної компетентності менеджерів закладу освіти.....	46
РОЗДІЛ 3 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ КЕРІВНОЇ ЛАНКИ ЗАКЛАДУ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ	
3.1 Опис методичних рекомендацій щодо удосконалення інформаційно- комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти.....	49
3.2 Методи удосконалення інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти	53
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	67
ДОДАТКИ	72

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодні стратегічними ресурсами та найістотнішими цінностями нашої держави є особистість, освіта, інформація й теоретичне знання. Чинна нормативно-правова законодавча база констатує, що все ще недостатнім є рівень комп'ютерної та інформаційної грамотності, впровадження сучасних ІКТ, наукоємних й інформаційних технологій в управління соціальною сферою, здійснення фундаментальних і прикладних досліджень. Його треба активізувати для реалізації інтелектуального потенціалу нації та міжнародної конкурентоспроможності держави.

Національними пріоритетами державної освітньої політики інформатизації означено створення інфраструктури, інформаційних ресурсів (ІР), нових інформаційних технологій (НІТ), інформаційних систем (ІС), автоматизованих баз даних (АБД) і використання засобів інформації за допомогою комп'ютера та телекомунікаційних засобів (ІКТ), що мають за мету полегшити вільний доступ до ресурсів комп'ютерних мереж, які визначають зміст і структуру, вибір форм, методів, засобів і технологій управління в закладі фахової передвищої освіти. Усунення недоліків інформаційного забезпечення управління закладу фахової передвищої освіти як складової інформатизації освіти не лише сприятиме розвитку інформаційного суспільства в Україні загалом, воно є необхідним для забезпечення вищого рівня ефективного управління закладом фахової передвищої освіти та якості освіти молоді на основі створення інформації та інформаційних ресурсів, впровадження інформаційних систем, мереж, нових інформаційних технологій та використання засобів інформації за допомогою комп'ютера та телекомунікаційних мереж .

Інформаційне забезпечення процесу управління, основою якого є своєчасний збір і обробка інформації, ще ніколи не було настільки важливим, як на сьогоднішньому етапі соціально-економічного розвитку.

Керуючі органи перманентною задачею мають не просто здобуття актуальної і надійної інформації, а й її швидку обробку та генерування похідної

інформації у вигляді керуючих впливів, які здійснюються в оперативному і стратегічному аспектах і ґрунтуються на раніше отриманих даних, від вірогідності і повноти яких багато в чому залежить успішне рішення багатьох задач управління.

Складність полягає в тому, що, щоб прийняти будь-яке управлінське рішення, не можна обійтися без обробки великих масивів інформації; компетентність керівника тепер уже визначається не тільки багажем накопиченого минулого досвіду, а, навіть в більшій мірі, володінням достатніми обсягами інформації про швидко мінливу ситуацію й уміння нею скористатися.

Саме це необхідно усвідомити майбутнім керівникам. Інформаційне забезпечення менеджменту відіграє дуже важливу роль. Наші дні диктують гостру необхідність упевнено почувати себе у цифровому суспільстві, де швидкий доступ до інформації для всіх сфер громадського життя є критично важливим. Безсумнівно, ключем до успіху в нашому суспільстві буде уміння чітко орієнтуватися у величезному океані інформації й уміння ефективно скористатися цією інформацією. Саме тому дана тема є дуже сучасною, актуальною і цікавою для розгляду, що зумовило її вибір для проведення дослідження.

Розвиток теорії загального, освітнього та інформаційного менеджменту, засобів ІКТ, інформатизації управління освітою подано у працях вчених :

Б. Н. Андрушкова, М. В. Альберта, П. Д. Бодді, О. С. Віханського,
І. Г. Ансоффа, В. Ю. Бикова, П. Дж. Вагнера, В. І. Третьяка, Ф. І. Хміля,
А. М. Гуржія, Л. І. Даниленко, Д. Дес Дерлоу, Ю. О. Дорошенка, В. І. Маслова,
М. Х. Мескона, Г. А. Дмитренка, М. І. Жалдака, В. Г. Кременя, Т. І. Лукіної,
В. М. Мадзігона, Ф. М. Хедоурі та ін.

Суттєво збагатили означену проблему фундаментальні праці провідних українських науковців: Н. М. Бібик, В. І. Бондаря, М. І. Бурди, Л. М. Ващенко, Г. В. Єльнікової, М. Б. Євтуха, В. І. Лугового, О. І. Ляшенка, В. С. Маслова,

Н. Р. Нижник, В. С. Пікельної, О. І. Пометун, Н. Г. Протасової, В. В. Олійника, О. Я. Савченко, В. М. Тютюнника, Є. М. Хрикова, В. В. Цветкова та зарубіжних науковців – Г. В. Атамчука, М. А. Блауга, М. М. Вудхолла, В. Н. Волкової, В. О. Воронкова, С. О'Доннела, В. І. Кноррінга, Г. А. Кунца, М. А. Месаровича, В. С. Уайта, М. Х. Мескона, предметом вивчення яких були теоретичні основи модернізації соціально-педагогічних систем у галузі освіти, механізми та технології підвищення ефективності управління освітньо-інформаційними процесами.

Грунтовний аналіз відображений у вітчизняних і зарубіжних науковців, учених, дослідників присвячено особливостям класифікації, ідентифікації, використання інформаційних ресурсів у процесі управління, структурування інформаційних масивів, удосконалення інформаційних потоків в управлінні, визначення інформаційних потреб керівників і споживачів інформації в сфері освіти (А. Б. Антопольський, О. В. Артюшків, В. Ю. Бодряков, В. В. Годін, В. В. Бойко, Г. І. Бритченко, Н. О. Вербицька, А. Є. Вікторов, А. В. Голованов, І. К. Корнеєв, Б. Л. Казанєвич, С. П. Кудрявцева, А. Н. Мартинов, А. Д. Урсул).

Внесок даних вчених безпосередньо є колосальним у вище зазначених сферах діяльності, проте, зважаючи на інформаційний розвиток суспільства інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти залишається недостатньо дослідженим. Це зумовило вибір теми нашого дослідження: «Інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти».

Об'єкт дослідження – процес управління закладом фахової передвищої освіти в умовах розвитку інформаційного суспільства.

Предмет дослідження – інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти.

Мета дослідження – дослідити інформаційне забезпечення системи управління закладом фахової передвищої освіти.

Завдання дослідження:

- 1) дослідити теоретичні засади інформаційного забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти;
- 2) розкрити та уточнити сутність понять «інформація», «інформаційне забезпечення» та «управління закладом фахової передвищої освіти»;
- 3) провести емпіричне дослідження інформаційного забезпечення управлінської діяльності у закладі фахової передвищої освіти;
- 4) надати методичні рекомендації щодо удосконалення інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти.

Методи дослідження: аналізу, бесіди, метод тестування «Інформативна культура керівника» (Гендіна Н.І.), експертних оцінок (метод Делфі), щоденникових записів.

База дослідження – емпіричне дослідження було проведено на базі ВСП «ОТФК ОНАХТ» представників адміністративного складу у кількості 20 респондентів.

Теоретичне значення – уточнено сутність поняття «інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти».

Практичне значення – розроблені методичні рекомендації щодо удосконалення інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти можуть бути використані з метою підвищення кваліфікації освітніх менеджерів, розвитку кадрового потенціалу закладу фахової передвищої освіти.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження доповідалися на наукових конференціях:

1) Перша науково-практична конференція здобувачів вищої освіти «Актуальні проблеми педагогічної науки в ХХІ столітті» (м. Одеса, 25 березня 2021 року); 2) III Всеукраїнська науково-практична конференція «Педагогічна наука і освіта у сучасному вимірі: проблеми і перспективи розвитку» (м. Одеса, 14 травня 2021 року).

Публікації. Результати дослідження висвітлено у наукових публікаціях:

1) перша науково-практична конференція здобувачів вищої освіти «Актуальні проблеми педагогічної науки в ХХІ столітті»: Збірник тез доповідей Першої науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти. – Одеса: КЗВО ОАНО, 2021 – с. 57-59;

2) педагогічна наука і освіта у сучасному вимірі: проблеми і перспективи розвитку: Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції, 14 травня 2021р./за загальною редакцією В.В. Ягоднікової – видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2021 – с. 323-325.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел з 55 найменувань, 5 додатків на 9 сторінках. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 71 сторінки.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ

1.1 Інформація як невід’ємна частина управлінської діяльності

Явища реального світу і процеси, що відбуваються у суспільному виробництві, об’єктивно відображаються за допомогою інформації, потоки якої реально існують поряд з потоками робочої сили, матеріалів і знарядь праці. Подібно речовині і енергії, інформацію можна створити, обробляти, зберігати, передавати, використовувати [1].

«Інформація означає тлумачення, повідомлення, роз’яснення, викладання, відомості про які-небудь події, чиясь діяльність» [3, с. 498].

Теорія управління вбачає в інформації такі сигнали, які несуть знання, зменшуючи невизначеність. Якщо ціле повідомлення або ж його частина для даного одержувача не є інформацією, таке повідомлення називається шумом.

«Метаінформація – це інформація про інформацію. Наприклад, якщо документ вважається інформацією, його назва, місце розташування та тема є прикладами метаінформації. Цей термін іноді використовується як синонім із терміном метадані. Нова область управління знаннями КМ (Knowledge Management) була розроблена для створення систематичних і надійних способів управління даними, інформацією та знаннями» [3, с.661].

У контексті КМ дані, інформація та знання відрізняються один від одного та мають ієрархічні відносини. Збірка статистичних даних є одним із прикладів даних; інформація – це будь-які значущі висновки, які можна зробити з даних (все, що інформує). Наприклад, показники зайнятості за кожен рік (поки вони були зібрані) є даними. Якщо ми подивимося на цифри за минулий та цей рік, то ми маємо інформацію, наприклад, які цифри були для кожного року та як вони порівнювалися. У цьому контексті знання є більш широким розумінням, яке

допомагає нам використовувати інформацію з найкращими перевагами і може включати, наприклад, фактори, які зазвичай призводять до зниження рівня зайнятості.

У сфері керівництва закладу фахової передвищої освіти інформацію можна порівняти з нервовою системою, що контролює живий організм. Нервова система бере участь у отриманні інформації про навколишнє середовище і генерації відповідей на цю інформацію і координації обох.

До інформації належать усі види відомостей, повідомлень (усні, письмові, графічні тощо) і знань, потрібних для реалізації функцій керівництва [2; 8].

Інформація може передаватися в часі, через сховище даних і в просторі, за допомогою зв'язку та телекомунікації. Інформація виражається або у вигляді змісту повідомлення, або шляхом прямого чи непрямого спостереження. Те, що сприймається, можна тлумачити як повідомлення саме по собі, і в цьому сенсі інформація завжди передається як зміст повідомлення.

Інформація може мати різні форми для передачі та інтерпретації (наприклад, інформація може бути закодована в послідовність знаків або передана за допомогою сигналу). Невизначеність події вимірюється ймовірністю її настання. Невизначеність обернено пропорційна ймовірності настання.

Ключовою мірою в теорії інформації є ентропія. Наприклад, визначення результату чесного підкидання монети (з двома однаково вірогідними результатами) дає менше інформації (нижча ентропія), ніж визначення результату підкидання кубика (з шістьма однаково ймовірними результатами). Деякі інші важливі показники в теорії інформації – це взаємна інформація, пропускна здатність каналу, показники помилки та відносна ентропія. Важливими підгалуззями теорії інформації є вихідне кодування, теорія складності алгоритмів, теорія алгоритмічної інформації та інформаційно-теоретична безпека.

Є два способи поширення інформації: організований (формально) і стихійний (неформальний). Так, наприклад звіти організацій за визначеною формою

становлять організований зворотний зв'язок, а стихійне поширення чуток – неформальні канали зв'язку між людьми.

Клод Елвуд Шеннон визначив кількість інформації, виробленої джерелом – наприклад, кількість у повідомленні – за формулою, подібною до рівняння, яке визначає термодинамічну ентропію у фізиці.

У найпростіших термінах інформаційна ентропія К. Е. Шеннона – це кількість двійкових цифр, необхідних для кодування повідомлення. Сьогодні це звучить як простий, навіть очевидний спосіб визначити, скільки інформації міститься в повідомленні. У 1948 році, на самій зорі інформаційної ери, ця оцифровка будь-якої інформації була революційним кроком. Він виявив, що канал має певну максимальну швидкість передачі, яку не можна перевищувати. Сьогодні ми називаємо це пропускнуою здатністю каналу.

Клод Елвуд Шеннон математично продемонстрував, що навіть у шумному каналі з низькою пропускнуою здатністю можна досягти ідеального зв'язку без помилок, підтримуючи швидкість передачі в межах смуги пропускання каналу та використовуючи схеми виправлення помилок: передачу додаткових бітів, які дозволяють дані, які будуть вилучені з шумового сигналу [23].

Практика показує, що ефективність управління в теперішніх умовах значною мірою залежить від інформаційного забезпечення, від вичерпності інформації.

Підвищення вимог до організації інформаційного обслуговування в системі управління зумовлене високою динамікою розвитку сучасного виробництва, частковими змінами параметрів основних факторів виробництва та вимог до продукції (послуг). Лише систематизована інформація дає можливість керівнику визначити ефективність навчальних, організаційно-економічних, агротехнічних, соціально-екологічних заходів і, залежно від ситуації, змінити заплановану програму. Чим більше поінформований лідер, тим ефективніше та якісніше його рішення.

Щоб прийняти правильне рішення, потрібно мати певний обсяг інформації. Однак обсяг інформації не можна визначити лише за кількістю

документів, сторінок, показників. Ви можете збирати та обробляти великі обсяги інформації, яка не знадобиться для прийняття рішень або не може бути засвоєна та використана. Іноді короткі документи можуть мати більше сенсу, ніж великі звіти та посилання.

«Інформація може ділитись на достовірну і недостовірну, достатню, недостатню і надлишкову, активну і пасивну, цифрову, алфавітно-цифрову і алфавітну» [30, с. 128].

Управлінська інформація означає сукупність відомостей про заплановані процеси, що відбуваються на підприємстві та його середовищі, які становлять основу управлінських рішень.

Специфічною формою управлінської інформації є чутки. Вони є результатом передачі інформації у колективі, який намагається пояснити складну, емоційну значущу для нього ситуацію за відсутності чи нестачі офіційної інформації. Таким чином, вихідний варіант, переходячи від одного члена команди до іншого, доповнюється і коригується до тих пір, поки не буде сформована версія, яка повністю відповідає більшості.

Ймовірність цього варіанту може коливатися у дуже широкому діапазоні і залежить не тільки від достовірності вхідної інформації, а й від потреб і очікувань аудиторії. Оскільки люди схильні вірити, що новини надходять з надійних джерел, керівництво часто використовує їх для поширення через них інформації, яка з тих чи інших причин не може бути опублікована. При цьому слід мати на увазі, що чуткам вірять конфліктуючі сторони, які хочуть переконати оточуючих нечесними засобами.

Дослідження показують, що лівова частка роботи сучасного керівника витрачається на зустрічі, наради, співбесіди, обмін інформацією під час переговорів, візитів, складання та читання різноманітних документів тощо, – це життєва необхідність, адже сьогодні інформація стала найпотужнішим джерелом соціально-економічного, технічного, технологічного розвитку кожного підприємства.

«Володіння інформацією в таких умовах означає володіння реальним впливом, тому люди що мають доступ до інформації намагаються приховати її, щоб згодом маніпулювати іншими, оскільки відсутність інформації вводить в оману будь-яку економічну діяльність. Однак, так само її вводить в оману і надлишок інформації, тому завжди треба вміти відокремити потрібну інформацію від зайвої, корисну від непотрібної» [42, с. 58].

«Трансферування інформації від відправника до одержувача складається з кількох етапів. Перший – це її вибір, який може бути випадковим чи цілеспрямованим, вибіркоким чи безперервним, призначеним чи ініціаторним, довільним чи заснованим на певних критеріях тощо» [42, с. 67].

На другому етапі вибрана інформація шифрується, тобто завантажується в форму, за допомогою якої вона буде доступна (зрозуміла одержувачу, наприклад, письмова, таблична, графічна, звукова, символічна тощо), тобто відбувається відповідний вибір засобу передачі, який може бути усним, письмовим, за допомогою різних видів штучних сигналів та символів.

При передачі інформації, а в разі її особливої цінності тим більш, важливо не прив'язуватися до одного каналу – повідомлення бажано дублювати. Проте, слід усвідомлювати тонку межу між страховкою та зловживанням, інакше потік можна «захлеснути».

На третьому етапі інформація отримується, здійснюється її декодування та інтерпретація.

Відправник будь-якої інформації завжди очікує, що на його інформацію отримувач відреагує, стане відома реакція, тобто, встановиться з ним зворотній зв'язок. Таким чином, зворотний зв'язок – це сигнал, що посиляється від відправника до одержувача, що підтверджує отримання повідомлення і характеризує ступінь розуміння (або нерозуміння) інформації, що міститься в ньому [52].

Еталонною ситуацією є така, коли зворотний зв'язок був запланований, перетворений на оптимальне оформлення. Це має бути відповідний опис сприйняття партнера, а не задоволення власного інтересу відправника, при чому

відповідь повинна бути негайною (особливо якщо зазначалась потреба в такій оперативності) та виражена в максимально дружній манері. Сигналами свідомого зворотного зв'язку під час передачі інформації є: уточнення, перефразування, узагальнення, вираження емоцій. Оскільки такі сигнали можуть бути досить слабкими, слід уважно стежити за реакцією партнерів [36].

Довгостроковий зворотний зв'язок може значно підвищити надійність обміну інформацією – хоча б частково уникнути її втрати, яка спотворює її зміст.

«До бар'єрів належать стереотипи, тобто «застилі» думки про людей та ситуації, які оцінюють їх через асоціації. Залежність від стереотипів може впливати як на відправника, так і на одержувача інформації, тому під час спілкування необхідно довести реальне розуміння проблеми, не обмежуючись «заїждженим» питанням «як зрозумів?» [41, с. 112].

Інформація зазвичай спотворюється, тому що відправник і одержувач мають різне бачення, позицію, упередженість один до одного або щодо об'єкта інформації. Звісно, такий підхід матиме або негайні, або віддалені руйнівні впливи, тому з такими факторами треба рішуче боротись. До партнера треба донести важливість такої відкритості і нейтральності, пояснюючи переваги, які він може отримати, коли інформація обробляється належним чином, і втрати, пов'язані з її ігноруванням.

Перешкодою обміну інформацією можуть служити і «технічні неполадки». До них передусім відноситься різне розуміння символів, за допомогою яких інформація передається, викликане відмінностями в утворенні, спеціальності, кваліфікації, національними особливостями або слабким знанням мови [42, с. 115].

Часто вербальна, тобто за допомогою слів, інформація, що передається, викривляється невербальними «довісками», котрі також можуть по тим або іншим причинам сприйматися неоднозначно (в Болгарії, як відомо, заперечення супроводжується кивком голови, що в більшості країн сприймається як знак згоди).

Нарешті, викривлення або втрата інформації відбувається під впливом фізіологічних і психологічних причин: втоми, слабкої пам'яті, забудькуватості, розгубленості партнерів, їхньої ліні або навпаки, імпульсивності, що не дозволять зосередитися, зайвої емоційності, нетерплячості, що висловлюється в перебиванні партнера, забіганні вперед, не дослухуванні до кінця, постійному коментуванні почутого. Все це не дасть можливості одному з учасників обміну інформацією донести її до іншого в повному обсязі, а іншому – відповідним чином її сприйняти, що в кінцевому підсумку відбивається на якості управлінських рішень.

«В певному ступені процес обміну інформацією полегшує короткість, ясність, недвозначність повідомлень, в якій би формі вони не передавалися, постійний контроль за її змістом, засобами передачі і прийому, використання паралельних і перехресних інформаційних каналів, дублювання усної інформації письмовою» [42, с. 77].

За місцем виникнення розрізняють зовнішню інформацію, що надходить від органів керування, а також підприємств, організацій і установ, які підтримують з об'єктом управління господарські зв'язки, і внутрішню – що виникає на підприємстві (в об'єднанні). Так, на основі планового завдання приймаються управлінські рішення, які потім відображують у матеріально-технічній підготовці виробництва, техніко-економічному і оперативному плануванні, оперативному управлінні технологічними і економічними процесами, обліку і контролі за фінансовою діяльністю підприємства, звіті, аналізі результатів виробничо-господарської діяльності тощо.

Таким чином, на основі планового завдання приймаються управлінські рішення, які потім відображаються в матеріально-технічній підготовці виробництва, техніко-економічному та експлуатаційному плануванні, оперативному управлінні технологічно-економічними процесами, обліку та контролю фінансової діяльності, звітності, аналізі виробничо-господарської діяльності тощо.

«Корисність інформації зазвичай оцінюється за впливом цієї інформації на результати управління. На практиці інформація може бути абсолютно непотрібною, такою, що не змінює ймовірність досягнення мети та вирішення поставлених завдань, і надзвичайно цінною, що дозволяє підвищити ймовірність досягнення мети» [42, с. 83].

В інших випадках інформація може спровокувати рішення, яке скерує положення об'єкта управління в гіршу сторону, знижуючи тим самим ймовірність досягнення мети – ця інформація називається дезінформацією.

Важливою ознакою якості інформації є її достовірність. Ймовірною якісною ознакою інформації є її достовірність.

Достовірною прийнято називати інформацію, у якій низький або відсутній рівень спотворення реального явища чи процесу і відображено те, що повинно бути відображено. На правдивість інформації, що приймається впливають інформаційні бар'єри, тобто ті, які перешкоджають збереженню кількості та якості інформації та призводять до її неповноти.

«Надлишковість інформації (повторюваність, дублювання) може бути корисною, якщо вона підвищує надійність системи даних, і непотрібною – якщо вона містить повторювані дані, що не використовуються для прийняття рішень» [42, с. 88]. Кожен оператор повинен забезпечити достовірну цінність наданої інформації за будь-яких обставин. Критеріями оцінки цієї вимоги є глибина, зміст і ступінь відповідності інформації цілям.

Важливо, щоб інформація поступила якомога раніше для ефективної роботи системи. Навіть неповна інформація отримана швидко буде кориснішою для керівництва, ніж повна інформація про весь документ, яка була отримана із запізненням.

Дуже часто не раціональне використання техніки і людських ресурсів виникають внаслідок недостатньо оперативне забезпечення управлінського апарату достовірною інформацією .

1.2 Сучасні тенденції використання інформації та інформаційного забезпечення у процесі управління закладом фахової передвищої освіти

Початок ХХІ століття характеризується новими політичними, економічними, соціокультурними умовами, в яких склалося інформаційне суспільство, модернізація освіти та управління нею. Джерело інформації, управління, комунікація, інформаційні вибухи, організація, інформаційна діяльність, інформаційне суспільство – ось ознаки нової цивілізації – інформаційної.

Політологи, соціологи, футурологи (С. В. Каламбет, С.В. Іванов, Ю.В. Півняк) вважають, що нині спостерігається стійка тенденція переходу людства до інформаційного суспільства, у якому інформація і теоретичні знання є стратегічними ресурсами і найістотнішими цінностями суспільства [4, с. 18].

Інформаційне суспільство базується на якісно новій інфраструктурі – комунікативній.

Характерними ознаками інформаційного суспільства є:

- створення глобального інформаційного простору;
- монополізація «прав на інформацію»;
- зростання частки інформаційних комунікацій у валовому внутрішньому продукті (ВВП);
- вплив інформації транснаціональних корпорацій на світове життя;
- міждержавна нерівність;
- загострення проблем інформаційної безпеки [14, с. 43].

Пріоритетом інформатизації соціальної сфери є розвиток науково-теоретичних знань, корекція кардинальних наукових уявлень, поглядів і парадигм, зміна світоглядів і цінностей, розвиток інформаційних ресурсів і створення нової інформаційно спроможної людини, здатної жити і працювати в інформаційному співтоваристві у тому числі у системи освіти.

Керування навчальним процесом, як і управління в цілому, є процесом отримання інформації. Якість та ефективність управлінської роботи залежить від її вміння організувати, обробляти, аналізувати та використовувати надходження інформації.

Інформатизація системи освіти має декілька напрямленостей:

- педагогічна – вивчення інформатики та інформаційних технологій як предмета інваріантної складової навчальної програми;
- інструментальне інформаційне забезпечення при вивченні предметів;
- управління – створення та розвиток інформаційно-освітнього простору в закладі.

«Інформаційно-комунікативні технології – ефективне управління потребує повної інформації про його діяльність та розвиток. Інформація – як основа для оформлення різноманітних документів, звітів, пропозицій, різноманітних форм управлінських рішень. Дії керівника – постановка стратегічних, тактичних та оперативних цілей, організація освіти, координаційний підрозділ та підтримка досягнення колективних цілей – огорнуті необхідністю інформації» [42, с. 5].

Інформація локалізується і перетворюється на людську мову, книги, журнали та газетні тексти, радіо – та телевізійні репортажі, твори мистецтва, демонстрації пристроїв; у виробничій діяльності – у вигляді текстів: довідок, наказів, списків, даних, звітів, таблиць, планів, креслень, малюнків, схем, фотографій; відображає все, що відбувається зараз або було раніше.

Експерти мають різні точки зору щодо визначення поняття «інформація». Інформація поділяється на фізичну, біологічну та соціальну. Фізична інформація нерозривно пов'язана з процесом відображення в неорганічному порядку: елементи, об'єкти, планети зоряної системи; біологічна інформація в – істотах; Інформація соціальна – виробляється, копії використовуються в управлінні суспільством та його підсистемами.

Соціальна інформація формує вісь знань, яка характеризує політичні, економічні, культурологічні, соціальні та інші процеси, які з'являються в

суспільстві, в установах, у формі інтересів, поглядів, прагнень людей в соціальних, професійних і національних групах.

Соціальна інформація передається різними каналами зв'язку і засобами її поширення, вона складається з різних видів інформації: науково-технічної, політичної, економічної, публіцистичної, естетичної, наукової, екологічної, релігійної, побутової та ін., що відображають зміст, спосіб трансферу, вироблення, забезпечують реалізацію певного виду інформативної діяльності людей [13; 22-28].

Термін «теорія обробки соціальної інформації» був спочатку введений наприкінці ХХ століття. Автори стверджували, що індивідуальні сприйняття, ставлення та поведінка формуються інформаційними ознаками, такими як цінності, вимоги до роботи та очікування від соціального середовища, поза впливом індивідуальних схильностей і характеристик.

До основних видів соціальної інформації відносять педагогічну та управлінську, які діють у сфері освіти. Соціально-педагогічна інформація притаманна закладам та установам системи освіти і має специфічний зміст і властивості, належить до наукової інформації, адже педагогіка – це наука про виховання молодого покоління. Зміст соціально-педагогічної інформації носить суто професійний характер і виступає довідковим матеріалом для учасників навчально-виховного процесу для виконання ними управлінських функцій. Специфікою соціально-педагогічної інформації є те, що вона є обов'язковою для всіх членів педагогічного колективу.

Дослідження в процесі конкретизації та класифікації соціальної інформації з рівноцінними формами суспільствознавства (наука, філософія, політика, право та ін.) виділили такі основні типи соціальної інформації як: комунікативна, управлінська, пізнавальна, навчально-виховна, агітаційно-пропагандистська.

Комунікативна функція соціально-педагогічної інформації - це забезпеченні процесу комунікації керівництва та навчально-виховного процесу, налагодженні контактів і зв'язків між окремими особами, передачі знань,

інформації, даних і повідомлень від джерела виробництва або генерації до одержувача інформації.

«Управлінська думка ХХ ст. робить особливий натиск на перетворення управління в науку» [13, с. 24-25].

Управлінська функція соціально-педагогічного інформаційного менеджменту полягає у забезпеченні вчасному системи управління актуальною, повною, достовірною та цінною інформацією.

Функція накопичення й збереження соціально-педагогічної інформації полягає в акумулюванні та збереженні знань, даних, відомостей про різноманітні соціальні системи, процеси, явища, інституції, інфраструктуру, технології, інновації у часі й просторі [2].

Управління базується на поінформованості керівника про стан справ у закладі фахової передвищої освіти. Одержання постійної інформації, яка об'єктивно відображає дійсний стан справ у закладі – важлива умова вдосконалення навчально-виховного процесу.

Інформація має для керівника щонайменше два значення: вона є підґрунтям для прийняття оптимальних управлінських рішень і засобом зворотного зв'язку стосовно реалізації всіх управлінських рішень, бо керівнику, його заступникам, іншим працівникам потрібно усвідомити, що оптимальність управлінських рішень, прийнятих за результатами внутрішнього контролю, залежить і від кількості, і від якості інформації, якою вони користуються. Недарма популярним є вираз: «Хто володіє інформацією – той володіє світом» (Лі Якокка).

У закладі фахової передвищої освіти повинна існувати налагоджена система збирання інформації.

Для цього існують певні джерела:

- вивчення директивних, нормативних, методичних, інструктивних та інших документів, на основі яких організовується діяльність закладу, здійснюється внутрішній контроль;
- спостереження, яке повинно бути цілеспрямованим, спланованим,

пошуковим. Використання цього метода не потребує спеціальної підготовки, а дозволяє швидко отримати інформацію;

- опитування (усні та письмові). Для отримання більш достовірної інформації необхідно створити атмосферу довіри, дотримуватися почуття міри і тривалості опитування;

- анкетування, яке дозволяє за порівняно короткий термін зібрати інформацію для великої групи людей. Анкети поділяються на відкриті і закриті;

- тестування – метод психологічної діагностики, який використовує стандартизовані питання і задачі, які мають певну шкалу значень. Цей метод дозволяє визначити актуальний рівень розвитку у людини яку тестують необхідних навичок, знань, особистісних характеристик;

- ведення щоденникових записів. Прикладом у використанні цього методу є видатні педагоги-керівники А.С. Макаренко, В.О. Сухомлинський.

Ефективність управління закладом фахової передвищої освіти залежить від інформативної управлінської та інформативної компетентності адміністративно-управлінського персоналу, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, автоматизації процесів підтримки та прийняття управлінських рішень, якості організаційного, навчально-методичного, правового, фінансового, інформаційного забезпечення [16; 33].

Для успішного функціонування органу управління закладом фахової передвищої освіти йому необхідно забезпечити себе інформацією. Обсяг і зміст інформації кожного навчального закладу визначається метою, основними напрямками та масштабами діяльності. Інформаційні джерела настільки різноманітні наскільки багатогранна діяльність самого закладу фахової передвищої освіти.

Джерела інформації класифікуються за різними ознаками:

- змістом – ідейно-політична, соціально-економічна, науково-технічна, педагогічна, психологічна, правова та ін.;

- спрямуванням руху інформації–вхідна та вихідна;

- функціями управління–планова, організаційна, контрольна;

- носіями інформації – письмова й усна;
- ступенем обов'язковості виконання – директивна, рекомендаційна [14; 28-29].

Важливим інформаційним джерелом для керівника закладу фахової передвищої освіти є наука, що забезпечує підвищення якості навчання і виховання здобувачів освіти, вона є зовнішнім джерелом. До джерел зовнішньої інформації відносяться законодавчі акти, праці видатних державних діячів з питань виховання молоді, перспективи розвитку освіти. Основою внутрішньої інформації є багатогранна діяльність колективу закладу фахової передвищої освіти, хід і її результати. Використовувати все інформаційне розмаїття в управлінні закладом фахової передвищої освіти можливо. Відбирати для аналізу, збереження і використання необхідно тільки цінну інформацію за обґрунтованими критеріями: висока ідейність змісту, науковість, новизна, актуальність, повнота, правдиве відображення стану справ з певної тематики [4].

Потік зовнішньої інформації перевищує нормальну здатність керівника закладу фахової передвищої освіти сприймати всю інформацію та опрацьовувати її, крім того, потік внутрішньої інформації також досить широкий і різноманітний за змістом, тому необхідно впорядкувати інформаційні потоки, що надходять до керівника за рахунок створення цілісної системи внутрішньої інформації.

1.3 Сутність поняття «управління закладом фахової передвищої освіти»

Керівник будь-якого закладу освіти повинен розуміти, що сучасний характер суспільного розвитку висуває нові вимоги. У Білій книзі національної освіти України визначено головну мету і завдання, що постають перед навчальними закладами. Направленість розвитку нової системи української освіти, суттєві зміни у педагогічній теорії практиці висувають перед керівниками закладів фахової передвищої освіти нові завдання [2, с. 23].

Управління є важелем і каталізатором, що націлений на активізацію діяльності людини, створення оптимальних умови для прояву та розвитку її творчого потенціалу. Керівник вищого навчального закладу має керуватися різноманітними сучасними лідерськими ідеями, навчатися успішно впроваджувати наукові досягнення у педагогічний досвід, організовувати творчу діяльність викладачів, але практика свідчить про неготовність деякого відсотка керівників закладів фахової передвищої освіти здобувати необхідну культуру управління.

Зміст поняття «управління» у загальному вигляді розкривається як вплив на керовану систему з метою досягнення поставлених завдань.

Термін «управління» використовується в трьох основних значеннях:

- функція, спеціальний вид діяльності;
- певна категорія людей, котрі здійснюють роботу з управління;
- спеціальна галузь знань, що допомагає здійснювати управлінську діяльність [5].

Для керівництва організацій, повинна існувати категорія людей, які виконують управлінські завдання: начальник – професійний керівник, представник спеціальної професії, який займається управлінням.

Менеджмент вищої освіти працює на окреслення конкретних вимог щодо сучасних підходів до вирішення проблем:

- найкраща орієнтація керівництва закладом фахової передвищої освіти у соціально-економічних процесах в Україні;
- життєзабезпечення закладу фахової передвищої освіти слід розглядати як динамічний процес, де головна увага приділяється досягненню найвищих результатів.

«Ключове повідомлення – це найголовніша «велика ідея», яку ваша аудиторія має запам'ятати або втілити як результат вашої промови, інтерв'ю або презентації. Подумайте, що ваша аудиторія знає, і що ви хочете, аби вона зробила в результаті вашої комунікаційної діяльності. Підлаштуйте своє повідомлення до потреб кожної аудиторії, до якої ви звертаєтесь, виходячи з її інтересів, цінностей

та звичок» [23, с. 13].

Система менеджменту потребує поглибленого перегляду, **НОВИХ** змін у системі управління – застосування їх до управління навчальним процесом у практиці роботи керівників навчальних закладів.

Основною інформаційною діяльністю менеджера є управлінська, яка розглядається як функціональна взаємодія компонентів: цілей мотивації, змісту, ресурсів, досягнення цілей, контролю за участю об'єктів управління у вирішенні проблем, регулювання оцінки його результатів.

Ці складові управлінської діяльності повинні бути присутні протягом усього циклу управління закладом, управління окремими підсистемами: на рівні одного чи ряду навчальних предметів, усього процесу навчання або його частин.

Реальна особливість діяльності керівника визначається специфікою закладу, великою соціальною відповідальністю, адже основним продуктом є люди.

Інформація для директора закладу є водночас і предметом і «плодом» його роботи. Джерелами та замовниками різних видів інформації є суб'єкти управління, системи навчання та обслуговуючого персоналу організації. Для керівника освітньої організації найважливішим є не обсяг, а цілеспрямованість, цілі та вміння вчасно отримувати актуальну інформацію.

Збір та аналіз даних є складним процесом не тільки внутрішньо, але й організаційно та технічно.

Організаційну сторону питання можна вирішити, створивши в освітній організації окремий підрозділ, який займатиметься інформацією та деталями її забезпечення. Специфічною стороною проблеми є необхідність зберігання та використання різних типів даних, які важко відбирати, сортувати, класифікувати.

Без інформації неможливо виконати жодне адміністративне завдання. Функції управління невіддільні від даних, оскільки часто пов'язані з їх виробництвом, прийняттям, використанням і застосуванням.

Таким чином, ми вважаємо, класифікацію управлінської інформації в закладі фахової передвищої освіти можна упорядкувати за наступним:

- змістом;
- видами управління;
- суб'єктами управління;
- об'єктами управління;
- видами управлінської діяльності;
- ознакою щодо середовища формування;
- хронологією надходження до суб'єктів управління;
- часом дії управлінської інформації;
- способом роботи інформацією;
- якісними характеристиками інформації;
- рівнем управління закладом як соціально-педагогічною системою;
- формою подання інформації;
- характером подання даних щодо змісту управління;
- засобом вираження і фіксації інформації;
- ступенем стабільності інформації;
- ступенем визначеності інформації;
- формою передачі інформації;
- способом передачі інформації;
- напрямом руху інформації;
- джерелом виникнення інформації;
- належністю до підсистем керованої системи;
- терміном часу подій.

Оперативні завдання управління вирішуються кожного дня і пов'язані із забезпеченням процесу життя закладу фахової передвищої освіти.

Безпосереднє управління діяльністю Відокремленого Структурного Підрозділу Одеського Технічного Фахового Коледжу Одеської Академії Харчових Технологій (ВСП ОТФК ОНАХТ) здійснює його керівник – директор.

Він у межах наданих йому повноважень контролює і спрямовує діяльність фахового коледжу, вирішуючи безліч питань. Серед цих повноважень є видача наказів і розпоряджень, обов'язкові для виконання всіма працівниками і структурними підрозділами коледжу.

Для вирішення основних питань діяльності відповідно до Статуту він створює робочі та дорадчі органи, а також визначає їх повноваження. Згідно зі Статутом він може делегувати частину своїх повноважень своїм заступникам і керівникам структурних підрозділів [17].

Директор технічного фахового коледжу щорічно звітує перед власником (власниками) або уповноваженим ним (ними) органом (особою) та колегіальним органом громадського самоврядування коледжу. Він несе повну відповідальність за результати діяльності коледжу і діє відповідно до існуючого законодавства від імені закладу фахової передвищої освіти, представляє його у всіх органах, установах і підприємствах. У межах своєї компетенції видає накази, обов'язкові для виконання всіма працівниками і здобувачами освіти [16].

У демократичній моделі директор управляє через консультації, делегування рішень і експертний аналіз варіантів дій.

«Під делегуванням розуміють процес, за якого працівники, що мають визначені правила, передають частину цих прав і доручають виконання тих або інших видів робіт іншим співробітникам даної організації» [13, с. 305].

У директора закладу фахової передвищої освіти є заступники, які входять до його команди та приймають участь у колегіальному управлінні закладом фахової передвищої освіти, допомагають формуванню штатного складу завідуючих відділеннями, викладачів, навчально-допоміжного персоналу; організовують атестацію персоналу; контролюють навчальне навантаження викладацького складу і якість його виконання; здійснюють планування видання навчальної і методичної літератури, контролюють рівень методичного забезпечення на циклових комісіях; видають вказівки і розпорядження завідуючим відділеннями [16; 19].

Керівництво відділенням здійснює його завідувач. Він організовує виконання розпоряджень адміністрації фахового коледжу і контролює хід її виконання, підготовку і реалізацію навчальних планів і навчальних програм, контролює якість їх виконання; керує складанням розкладу навчальних занять і здійснює контроль за його виконанням; здійснює контроль за навчальним процесом, використанням технічних засобів і технологій навчання; управляє прийомом на перший курс, формує академічні групи; організовує здобувачів освіти на контрактне навчання та на місця держзамовлення; організовує облік успішності здобувачів освіти, контролює переведення здобувачів освіти на наступний курс, допускає до складання державних іспитів і захисту дипломних робіт (проєктів); переводить на індивідуальний графік навчання, готує подання на відрахування з фахового коледжу; визначає контингент здобувачів освіти; проводить роботу із сприяння працевлаштуванню випускників [19].

Керівництво цикловою комісією здійснює голова циклової комісії. Голова циклової комісії організовує підготовку і реалізацію навчальних планів і навчальних програм, контролює якість їх виконання; керує розподілом навантаження викладачів комісії і контролює його; здійснює контроль за навчальним процесом, використанням технічних засобів і технологій навчання; розвиває форми самоврядування серед здобувачів освіти, підтримує зв'язки з громадськими організаціями; проводить роботу по сприянню працевлаштування випускників, організує підтримку зав'язків з випускниками; проводить засідання циклової комісії викладачів і працівників.

Висновки до розділу 1

Аналіз стану інформаційних технологій, а також літератури з філософії, менеджменту, кібернетики, психології та освіти показує, що проблема інформаційного менеджменту була предметом фундаментальних досліджень у другій половині року минулого століття, вона стрімко досліджується в різних сферах освіти і науки і сьогодні. Наукова робота, яка розкриває технічні та

інформаційно-технологічні проблеми у сфері професійної освіти, дає змогу виділити напрямки досліджень.

Актуальність створення якісних систем даних обумовлена необхідністю управляти масивами інформації про ресурси та процеси зовнішнього та внутрішнього середовища.

Дуже важливо вирішити проблеми організації та методології контролю в інформаційному забезпеченні, передача рішень униз по сходах управління, оцінки параметрів продуктивності закладів, кількісних показників, оскільки в наукових публікаціях такі завдання не є висвітлені.

РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЗАКЛАДІ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ

2.1 Компоненти інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти

На сьогодні немає однозначного трактування сутності поняття «інформаційно-комунікативна компетентність менеджера закладу освіти», але основою її визначення є, по-перше, таке природне явище, як притаманна людині здатність спілкуватись і, по-друге, продуктивність цього спілкування для швидкого і якомога ефективнішого вирішення поставлених задач. Хоча вроджені особливості людини багато в чому і визначають продуктивність спілкування, вони, якщо їх розвивати, завжди мають потенціал високої комунікативної продуктивності.

«Крім того, існує ще й система внутрішніх ресурсів особистості, які також відповідають методології ресурсного підходу: біогенетичні та індивідуально-психологічні» [7, с. 42].

Компетентність (лат. *competens* – відповідний, належний, здатний, знаючий) – якість людини, яка має всебічні знання в будь-якій галузі і думка якої тому є вагомою та авторитетною [3, с. 560].

Маючи походження з латини, в англійській мові (*Competence*) воно має наступне значення: сукупність пов'язаних здібностей, знань і навичок, які дозволяють людині (або організації) ефективно діяти на роботі або в ситуації. Компетентність вказує на достатність знань і навичок, які дозволяють комусь діяти в найрізноманітніших ситуаціях. Оскільки кожен рівень відповідальності має свої вимоги, компетентність може виникнути в будь-який період життя людини або на будь-якому етапі її кар'єри [53].

Оксфордський словник іменник competence визначає наступним чином: «Здатність робити щось успішно або ефективно» [54].

Одне з перших визначень поняття «компетентність» належить англійському психологу Дж. Равену, який визначив її як специфічну здатність особистості ефективно виконувати певні дії в предметній галузі, включаючи й вузько предметні знання, способи мислення, навички усвідомлення відповідальності за свої дії на підставі цінностей і установок [55]. Дж. Равен зазначає, що її формують багаточисленні і різнорідні компоненти, які в своєму поєднанні і гарантують компетентність індивіда у конкретній сфері діяльності.

Інформативно-комунікативна компетентність працівника менеджерсько-управлінської ланки закладу фахової передвищої освіти полягає у вмінні корегувати отримання та своєчасний і правильний розподіл інформації серед працівників і здобувачів освіти, що є необхідним для продуктивної роботи закладу та створення і утвердження його позитивного іміджу серед навчальних закладів.

«В основу комунікативної компетентності керівників ЗП(ПТ)О покладений процес ефективної комунікації, адже керівник – відповідальна особа в процесі налагодження позитивних комунікацій у колективі» [26,с. 63].

Структура компетентності включає фактори, що впливають на комунікативну ситуацію та традиційно розглядаються як поєднання наступних складових: використання досвіду і набутих знань учасників спілкування для швидкого і ефективного орієнтування у різноманітних ситуаціях спілкування; здатність аналізувати як свій, так і психічний стан інших в контексті міжособистісних відносин та соціальних умов для оптимального контактування з підлеглими та колегами; регулювати та скеровувати комунікативну дію внутрішніми засобами та ресурсами [9].

Отже, узагальнюючи, можна виокремити такі компоненти інформаційно-комунікативної компетентності менеджера – представника управлінської ланки навчального закладу:

- мотиваційний компонент охоплює: мотиви вибору професії управлінця; інтерес до обраної професії; професійні орієнтації, які визначають спрямованість спілкування, вибір тих чи інших способів взаємодії з колегами; мотиваційну готовність керівника до актуалізації змісту інформаційно-комунікативної компетентності, ціннісну настанову на її формування;
- когнітивний компонент: знання базових мовознавчих понять за професійним спрямуванням; про способи та методи ефективної професійної комунікації у роботі керівника; обізнаність із сучасними ІКТ;
- діяльнісний компонент має у своєму складі такі показники: уміння доносити до підлеглих підготовлений інформаційний продукт засобами письмової й усної комунікації; уміння прогнозувати шляхи підвищення ефективності своєї професійної діяльності з використання ІКТ [42].

Управлінська діяльність за своєю суттю полягає в безперервних зусиллях направлених на координацію роботи як підрозділів організації загалом, так і окремих її членів з урахуванням їх значимості залежно від ієрархії. Ця координація хоча і проявляється різними формами але неможлива без інформаційно-комунікативної компетентності.

«Комунікативний процес розпочинається, коли одна особа (відправник) хоче передати факт, ідею, думку чи іншу інформацію комусь іншому (одержувачу)» [27, с. 18].

Ключова роль при поширенні інформації належить каналам комунікації на різних рівнях, починаючи від найвищого. Ступенями отримання вимог та рекомендацій щодо діяльності закладу освіти є накази та розпорядження Міністерства освіти України, листи Міністерства освіти та науки України. Ці документи не підлягають корекції керівництвом закладу освіти і їх виконання є обов'язковим. Щодо ж таких каналів комунікації як, наприклад, розпорядження Академії, накази і розпорядження директора ВСП ОТФК ОНАХТ, розпорядження методкабінету, то тут можливе обговорення та двосторонній зв'язок [16].

Неможливо розглянути внутрішню систему каналів без ретельного опису організації управління закладу фахової передвищої освіти.

Дослідження інформативного забезпечення управлінської діяльності проводилось на базі Відокремленого Структурного Підрозділу Одеського Технічного Фахового Коледжу Одеської Академії Харчових Технологій (ВСП ОТФК ОНАХТ). Весь обсяг робіт з управління закладом фахової передвищої освіти розподіляється між функціональними та лінійними підрозділами апарату управління.

Управління закладом фахової передвищої освіти вимагає вирішення стратегічних, практичних та оперативних завдань. При виконанні всіх трьох завдань комунікація, як в якості збору та обробки інформації щодо вимог і тенденцій зовнішнього освітнього середовища, так і в якості передачі інформації всередині закладу фахової передвищої освіти, виступає фактором, що визначає ефективність і швидкість досягнення поставлених цілей [17].

Є багато факторів, які визначають ефективність комунікації серед малих груп, серед них - вміння керівників швидко і обґрунтовано доносити до підлеглих свою позицію щодо необхідності певних дій, доречних у нових тенденціях чи швидкозмінних ситуаціях. При цьому керівникові не слід забувати, що гнучкість у прийнятті рішень, що включає зокрема і раціональне врахування інтересів і думок підлеглих, є ресурсом сприяючим закріпленню власного авторитету та досягненні успіху загалом.

Для правильного сприйняття позиції учасника комунікації обов'язковим є володіння умінням активного слухання. Окрім правильного сприйняття думки іншої людини, воно ще й автоматично покращує вміння виражати власні думки та відчуття. Для менеджера будь-якої організації, в тому числі і закладу фахової передвищої освіти, активне слухання є запорукою правильності розуміння ситуації, яку намагається передати співрозмовник.

Регуляція емоційної напруги є ще одним важливим моментом у комунікаційному процесі. Але у керуванні управлінськими процесами в закладі освіти не завжди мається на увазі саме зниження цієї напруги. Досвідчений

керівник інтуїтивно розуміє, що підвищення цієї напруги необхідне до вищого рівня, який буде оптимальним і не дасть знизити ефективність сприйняття інформації співробітниками.

Розвиненість вміння управляти своєю поведінкою і, отож, опосередковано поведінкою інших визначається поняттям «емоційний інтелект». Емоційний інтелект – це володіння практичними навичками поведінки, які базуються самосвідомості, самомотивації, контролі імпульсивності, емпатії та оволодіння гармонізацією людських стосунків.

«Розвиток емоційного інтелекту дозволяє формувати стійкі навички свідомої регуляції емоційних станів, самовладання в стресових ситуаціях, навички конструктивної взаємодії з людьми (співробітниками, клієнтами, близькими) в будь-яких умовах» [34, с. 9].

Емоційний інтелект не може розглядатися як якась виокремлена характеристика керівника, це є відображення загального інтелекту на соціальному рівні, тобто у стосунках з колективом. У навчальному закладі, де відбуваються швидкі зміни, а потік нової інформації і потреба її швидкої обробки і поширення є дуже інтенсивною, емоційний інтелект як керівника, так і представника кожного представника управлінського апарату є вирішальним у ефективній комунікації. На сьогоднішній день важливість емоційного інтелекту прирівнюється до загального інтелекту та професійної компетентності, а в деяких ситуаціях навіть як провідний фактор ефективності комунікації.

Поки що не існує у науковій літературі чітких критеріїв сформованості інформаційно-комунікативної компетентності менеджерів закладів фахової передвищої освіти. Але, базуючись на загальних вимогах до комунікативних умінь у різних галузях (педагогіка, психологія, лінгвістика і т.д.), можна виокремити певні ознаки сформованості.

Отож, інформаційно-комунікативна компетентність менеджерів закладу фахової передвищої освіти вважається сформованою, якщо вони:

-готують інформацію у форматі, найзручнішому для сприйняття оточуючими;

- вміють досягати мети дискусії, не відхиляючись від теми;
- не є пасивними і водночас не проявляють зайвої активності, вирішуючи чи варто говорити або слухати;
- обирають оптимальну інтонацію та гучність голосу, висловлюючись чітко і відповідно до ситуації;
- вміють відбирати лише саму суттєву інформацію та оформляти її в такому обсязі, який би був комфортним для слухачів або читачів та достатнім для повного розуміння ідеї, при цьому уникаючи зайвого [19].

2.2 Діагностика сформованості інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти

«Методи емпіричного рівня це останній рівень трирівневої системи (методи теоретичного рівня, методи емпіричного та теоретичного рівня, методи емпіричного рівня) представлений спеціальними методами і є базою наукових досліджень конкретних наук» [39, с. 63-64].

Місце інформації та комунікації у функціонуванні закладу фахової передвищої освіти визначає конкурентоспроможність даного закладу. Вибір правильних інструментів діагностики дуже важливе для отримання реальної ситуації, виявлення недоліків, а ,отже, і пошуку шляхів покращення. Для досягнення цієї мети використовується емпіричне дослідження.

Емпіричне дослідження визначається як будь-яке дослідження, висновки якого впливають виключно з конкретних доказів, які підлягають перевірці. Термін емпіричний в основному означає, що він керується науковими експериментами та/або доказами. Так само дослідження є емпіричним, коли воно використовує реальні факти для дослідження своїх тверджень.

Емпіричне дослідження проводиться за допомогою якісних або кількісних методів.

«Якісне дослідження – це такий спосіб дослідження, що використовується для збору нечислових даних. Його широко використовують, щоб з'ясувати головні причини явища, погляди або думки учасників або суб'єктів дослідження. Відповідно до плану якісного дослідження, емпіричні дослідження розвивалися, щоб перевірити загальноприйняті концепції доказів та істини, дотримуючись при цьому фундаментальних принципів визнання предметів, які вивчаються, як емпіричних» [39, с. 65].

Цей метод може бути напівструктурованим або неструктурованим. Результати цього типу дослідження є більш описовими, ніж прогнозними. Це дозволяє досліднику зробити висновок на підтримку гіпотези чи теорії, що досліджується.

Через такі реалії, як час і ресурси, вибірка якісного дослідження, як правило, невелика. Він призначений для надання глибокої інформації або більш глибокого розуміння проблеми.

За допомогою кількісних методів дослідження збираються числові дані, що потім використовуються для вимірювання поведінки, особистих поглядів, уподобань та інших змінних. Кількісні дослідження мають більш структурований формат, тоді як використовувані змінні є заздалегідь визначеними.

Дані, зібрані в результаті кількісних досліджень, аналізуються для вирішення емпіричних питань. Деякі з часто використовуваних кількісних методів – це опитування, опитування та поздовжні чи когортні дослідження.

Бувають ситуації, коли використання одного методу дослідження недостатньо для адекватної відповіді на питання, що вивчаються. У таких випадках необхідне поєднання як якісних, так і кількісних методів. Крім того, роботи можуть також використовувати як первинні, так і вторинні методи дослідження.

«Тестування визначає одну або кілька характеристик даного зразка, продукту, процесу або послуги. Мета тестування включає попереднє визначення очікуваного спостереження та порівняння цього очікування з тим, що насправді

спостерігається. Результати тестування можуть бути якісними (так/ні), кількісними (виміряна величина) або категоричними» [39, с. 67].

Зазвичай результатом тесту є залежна змінна, виміряна реакція на основі конкретних умов тесту або рівня незалежної змінної. Однак деякі тести можуть передбачати зміну незалежної змінної, щоб визначити рівень, на якому відбувається певна реакція: у цьому випадку результат тесту є незалежною змінною.

Популярність такого метода як інтерв'ю в основному пояснюється його здатністю дозволити дослідникам отримувати точну, релевантну інформацію, якщо задаються правильні запитання.

Цей метод є формою розмовного підходу, де можна отримати глибокі дані. Інтерв'ю зазвичай використовуються в соціальних і гуманітарних науках.

«Фокус-група – це ретельно спланована дискусія, яку скеровує модератор і проводиться для отримання думок на визначену тему. Можна прирівняти метод фокус-групи до колективної бесіди, цей метод характеризується вимогою особливо ретельного підходу до продумування окремих питань або проблем» [39, с. 70].

«Як?», «що?» і «чому?» кінцева мета– дати відповіді. Сьогодні фокус-групи є одними з найбільш широко використовуваних методів виробниками споживчих товарів для розробки та/або вдосконалення продуктів, яким люди віддають перевагу.

«Таке дослідження як опитування призначене для отримання статистичних даних про цільову аудиторію. Опитування можуть включати велику, середню або малу популяції і можуть бути як одноразовою подією, так і тривалим процесом» [39, с. 76].

Уряди в усьому світі є одними з активних користувачів постійних опитувань, таких як опитування перепису населення чи робочої сили. Це кількісний метод, який використовує заздалегідь визначені набори закритих питань, на які легко відповісти, що дозволяє збирати та аналізувати великі набори даних.

Раніше опитування були дорогими і тривалими. Але з розвитком технологій нові інструменти опитування, такі як соціальні мережі та електронна пошта, зробили цей метод дослідження простішим і дешевшим.

Оскільки емпіричне дослідження засноване на спостереженні та отриманні досвіду, важливо спланувати кроки для проведення експерименту та як його проаналізувати. Це дозволить досліднику вирішити проблеми або перешкоди, які можуть виникнути в процесі.

Вищезазначені методи дослідження були обрані як оптимальні для дослідження інформаційної забезпеченості та ефективності комунікації у забезпеченні процесу управління закладом фахової передвищої освіти із використанням інформаційних технологій. На початковому етапі, було чітко визначено, що саме має вивестися дане дослідження, визначені будь-які потенційні проблеми з доступними ресурсами для дослідження.

Хоча існує багато переваг методу фокус групи та методу бесіди, такі як майже повна відсутність фінансових затрат, кількість учасників та можливість скеровувати бесіду в залежності від вже висловлених думок, ці методи емпіричного дослідження мають і ряд недоліків: неможливість питань конфіденційного характеру, тривалий час проведення або вплив модератора на респондентів, та той факт, що бажано, щоб всі респонденти були незнайомі.

Отже, такі методи емпіричного дослідження як тестування, інтерв'ю, фокус-група та опитування були розглянуті як потенційно найдоцільніші для проведення нашого дослідження.

Метод експертних оцінок (метод Делфі) – це дослідження, засноване на результатах кількох раундів питань з анкет, надісланих групі експертів. Після кожного раунду анкетування експертам надається зведений підсумок останнього раунду, що дозволяє кожному експерту коригувати свої відповіді відповідно до відповіді групи. Цей процес поєднує переваги експертного аналізу з елементами мудрості натовпу [39].

Для встановлення якості забезпечення інформацією практичного управління закладом фахової передвищої освіти із використанням

інформаційних технологій була обрана група експертів та проведено опитування на основі анкетування, що базувалася на наступних питаннях:

Раунд перший:

- 1) Чи завжди ви маєте вільний доступ до засобів цифрових технологій?
- 2) Чи завжди ви маєте вільний доступ до засобів цифрових технологій, що забезпечений виключно з ресурсів навчального закладу?
- 3) Чи проходили ви тестування «Національний тест на цифрову грамотність»
<https://osvita.diiia.gov.ua/digigram?>
- 4) Чи часто виникають у вас складнощі при роботі з цифровими технологіями на рівні користувача?
- 5) Чи доводиться вам вирішувати завдання, що вимагають знань та навичок що виходять за межі рівня «користувач»?
- 6) Чи справляєтеся ви самотужки при виникненні складнощів у роботі з цифровими технологіями на рівні користувача?
- 7) Чи є представник технічного персоналу, до якого ви можете звернутись по допомогу, якщо ви не в змозі самотужки вирішити складнощі при роботі з цифровими технологіями на рівні користувача?
- 8) Ця допомога спеціаліста по вирішенню складнощів при роботі з цифровими технологіями на рівні користувача носить навчально-консультативний характер чи полягає в усуненні проблеми ним самим без вашої участі?
- 9) Чи справляєтеся ви самотужки при виникненні складнощів у роботі з цифровими технологіями, якщо вам доводиться вирішувати завдання, що вимагають знань та навичок що виходять за межі рівня «користувач»?
- 10) Ця допомога спеціаліста при виникненні складнощів у роботі з цифровими технологіями, що вимагають знань та навичок, які виходять за межі рівня «користувач» носить навчально-консультативний характер чи полягає в усуненні проблеми ним самим без вашої участі?

- 11) При виникненні повторної проблеми у роботі з цифровими технологіями на рівні користувача чи можете ви вирішити її самостійно без допомоги спеціаліста?
- 12) Чи маєте ви змогу швидко вирішити проблему, якщо ваш рівень володіння цифровими технологіями на рівні користувача недостатній, а спеціаліст технічного персоналу з якихось причин недоступний?

Раунд другий:

- 1) Яким чином ви отримуєте вказівки чи рекомендації від керівництва?
- 2) Скільки часу проходить від моменту отримання вказівки чи рекомендації до вашого з ними ознайомлення?
- 3) Чи завжди є вказівки чи рекомендації чітко сформовані, такими, на усвідомлення і повне розуміння яких потрібні мінімальні часові затрати?
- 4) Чи вагаєтесь ви чи зв'язуватись з представником управлінської ланки закладу для уточнень і питань, чому так/ні?
- 5) Можливість отримати уточнення чи пояснення щодо отриманих вказівок чи рекомендацій від керівництва ви оцінюєте як високу?
- 6) При отриманні вказівок чи рекомендацій від керівництва чи завжди вказано скільки часу ви маєте на їх виконання?
- 7) Чи завжди указані строки є реальними для виконання поставлених задач?
- 8) Які ваші дії, якщо робоче навантаження не дозволяє виконати поставлену задачу у вказаний строк?
- 9) Чи маєте ви всі необхідні інформаційні та цифрові ресурси для виконання вказівок чи рекомендацій від керівництва?
- 10) При виникненні проблеми нестачі ресурсів ви вирішуєте її самотужки, чи зв'язуєтесь з представником управлінської ланки закладу?
- 11) Чи здійснюєте ви якийсь вид звітування про виконаній роботі, чи є конкретно вказані строки?(уточнити, що саме)
- 12) Яким чином оцінюється успішність виконання вами задачі?

Нами було проведено тест «Інформативна культура керівника»(Гендіна Н.І.)

На кожне із 25 запитань пропонується три варіанти відповідей, з яких слід

вибрати один чи два, які найбільш для Вас підходять. Відповіді записуйте (№ запитання, букви «а», «б» чи «в») на окремому аркуші паперу.

1) Загалом до тестів ставлюсь:

- а) з упередженням;
- б) з гострою зацікавленістю;
- в) з ентузіазмом.

2) З числа товаришів з великою повагою ставлюсь до тих, хто:

- а) знає все на світі і завжди повідомляє найбільш потрібне, цікаве і незвичне;
- б) цікавиться чим-небудь конкретним;
- в)знає далеко не все, але цікавиться багатьма речами і легко змінює чи поєднує захоплення.

3) Бюрократ - це:

- а) злочинець;
- б) несвідомий працівник;
- в) нездатний і такий, що не знає своєї справи.

4) Думаю, що в бібліотеці:

- а)завжди можна знайти те, що потрібно;
- б) далеко не завжди можна знайти те, що потрібно;
- в)майже нічого, що потрібно не знайдеш.

5) Якщо мене з роботи направлять вчитися, тоді:

- а)спробую ухилитися, оскільки робота більш важлива;
- б)поїду лише тому, що так потрібно;
- в)поїду з охотою, хоч можливо пізніше і розчаруюсь.

6) На мою думку, робота секретаря в керівника:

- а) дуже проста, її може виконувати людина з середньою освітою;
- б) не дуже проста і вимагає хоча б незначної підготовки;
- в) достатньо складна і вимагає кваліфікованої підготовки.

7) Мабуть, інфаркти, інсульты, це:

- а) від сидячого способу життя;
- б) невідворотнє зло спеціаліста розумової праці;
- в) через невміння організувати свою й чужу роботу.

8) Професія перекладача з англійської мови:

- а) не дуже потрібна сьогодні;
- б) потрібна сьогодні й завтра;
- в) потрібна сьогодні.

9) Вважають, що кожен спеціаліст повинен читати головним чином:

- а) книжки зі своєї спеціальності;
- б) журнали зі своєї спеціальності;
- в) книжки зі суміжних спеціальностей.

10) Робота з «папірцями»:

- а) все-таки принизлива в порівнянні з іншими професіями;
- б) не принизлива, але й не в пошані;
- в) якщо не в пошані, то, принаймні, дуже необхідна в наш час.

11) Інформатика в закладі повинна:

- а) допомагати лише в навчанні математики;
- б) навчити програмувати і користуватися комп'ютерами;
- в) перевернути весь навчальний процес.

12) Відвідуючи один і той же музей:

- а) прагну кожного разу оглянути все;
- б) вибираю, що-небудь цікаве;
- в) йду до чогось конкретного.

13) Документом виступає:

- а) художній фільм;
- б) не художній, а документальний фільм;
- в) в загалі не фільм, а папір з печаткою.

14) Низьку ефективність конторської праці пояснюю:

- а) не свідомістю, яка межує з безвідповідальністю;
- б) відсутністю кращої зарплати;

- в) не вміням організувати свою й чужу роботу.
- 15) Ручні перфокарти:
- а) знаю, що це таке і користуюсь ними;
 - б) інколи звертаюсь до каталогу;
 - в) завжди обходжусь без каталогу.
- 16) Коли буваю в бібліотеці:
- а) прагну користуватися каталогом;
 - б) інколи звертаюсь до каталогу;
 - в) завжди обходжусь без каталогу.
- 17) Впевнений, що в архівах зберігаються:
- а) практично всі діючі папери;
 - б) більшу їх частину;
 - в) меншу частину.
- 18) Прагну:
- а) регулювати потоки інформації, вибираючи лише те, що потрібно;
 - б) спрямовувати на себе побільше інформації, щоб нічого не пропустити;
 - в) обмежити кількість інформації, використовуючи головне.
- 19) Колір в нашому житті:
- а) має велике значення, розкриває характер людини, діагностує хвороби, лікує, впливає на настрій і продуктивність праці;
 - б) мабуть, це так, але сказано занадто сильно;
 - в) маю сумніви щодо більшості перерахованого.
- 20) На тексти, які переповнені штампами ,реагую:
- а) з великим обуренням;
 - б) негативно;
 - в) спокійно.
- 21) Поважаю:
- а) в однаковій мірі вченого-теоретика і спеціаліста-практика;
 - б) вченого-практика;

- в) спеціаліста-практика.
- 22) Реферативні журнали:
- а) читав(-ла) їх;
 - б) не читав(-ла) їх, але маю про них уявлення;
 - в) скоріше не зможу пояснити, що це таке.
- 23) Реклама-це справа:
- а) дуже корисна;
 - б) корисна, але далеко не завжди;
 - в) для нас, принаймні, зовсім не потрібна.
- 24) В своєму місті:
- а) із задоволенням буду водити гостя, демонструвати старовину і розповідати цікаві історії, які знаю;
 - б) якщо і буду щось показувати гостеві, то лише не старовину;
 - в) віддаю перевагу не виконувати роль гіда.
- 25) Електронно-обчислювальна техніка – це:
- а) лише засіб, велика ефективність якого залежить від поєднання з іншими засобами і методиками;
 - б) революція, яка вирішує багато проблем;
 - в) нововведення, яке варто впроваджувати, не поспішаючи.

Після того, як Ви відповіли на всі 25 запитань, оцініть відповіді за такими правилами. Від 1-го до 12-го запитання включно: а=0; б=2; в=4. Якщо вибрали два варіанти відповідей визначте середнє арифметичне. Від 13-го до 25-го запитання - навпаки: а=4; б=2; в=0 (якщо вибрано два варіанти, визначте середнє арифметичне).

Сума всіх відповідей буде характеризувати рівень вищої інформативної культури.

У відсотках до максимально можливого:

- Від 81 до 100% – високий рівень;
- від 41 до 80% – середній рівень;
- від 0 до 40% – недостатній рівень (рис.3.1)



Рис. 3.1 Результати тесту «Інформативна культура керівника»

Таблиця 1 - Початкові дані: рівень забезпечення

№ Експерта	Коефіцієнт самооцінки	Рівень забезпечення (оцінка експерта)
1,2	9	85
3,4	5.8	70
5,6	7	67
7,8	8.5	95
9,10	7.4	90
11,12	10	78
13,14	8	55
15,16	10	60
17,18	6.1	98
19,20	5	80

Нехай коефіцієнт самооцінки це x_1 а оцінка експерта - це y_1 . Кількість експертів n . Тоді на основі отриманих даних виконаємо такі розрахунки. Середньогрупова самооцінка – відношення суми коефіцієнтів самооцінки до кількості експертів.

Отже, нижня межа області довіри: $55+10,75 = 65,75 \%$, верхня межа області довіри: $98 - 10,75 = 87,25 \%$.

Відповідно інтервал довіри знаходиться у проміжку від $65,75 \%$ до $87,25 \%$, тобто дорівнює $21,5$ і не відповідає поставленому критерію. Тому слід провести другий тур, тобто повторно відправити експертам анкети для переголосування.

При зміні думки уточнити причину, додавши коментар.

Після проведення другого туру опитування отримали наступні результати, які звели до таблиці 2.

2.3 Результати емпіричного дослідження рівнів сформованості інформаційно-комунікативної компетентності менеджерів закладу освіти

У рамках проведення дослідження рівнів сформованості інформаційно-комунікативної компетентності в закладі фахової передвищої освіти було визначено критерії, за якими здійснювалась діагностика цього феномену.

Визначення критеріїв інформаційно-комунікативної компетентності здійснювалось з урахуванням сучасних світових підходів.

Настановний критерій (мотиваційний компонент) охоплює: мотиви вибору професії управлінця; інтерес до обраної професії; професійні орієнтації, які визначають спрямованість спілкування, вибір тих чи інших способів взаємодії з колегами; мотиваційну готовність керівника до актуалізації змісту інформаційно-комунікативної компетентності, ціннісну настанову на її формування. Знанневий критерій (когнітивний компонент): знання базових мовознавчих понять за професійним спрямуванням; про способи та методи ефективної професійної комунікації у роботі керівника; обізнаність із сучасними ІКТ. Діяльнісний критерій (діяльнісний компонент) має у своєму складі такі показники: уміння доносити до підлеглих підготовлений інформаційний продукт засобами письмової й усної комунікації; уміння прогнозувати шляхи підвищення ефективності своєї професійної діяльності з використання ІКТ.

Дослідження були проведені у формі методу експертних оцінок та методом тестування представників адміністративно управлінського складу.

Вагому роль у визначенні стандартів інформаційно-комунікативної компетентності відіграли такі показники як уміння користуватись цифровими ресурсами, швидкість отримання інформації від керівництва, швидкість виконання та зворотній зв'язок, що враховують знанневий та діяльнісний критерії. Працівникам були запропоновані спеціально розроблені блоки запитань: загальної обізнаності з інформаційно-комунікативної компетентності, рівня володіння ними цими технологіями на виявлення швидкості та

продуктивності виконання службових обов'язків, впливу зворотнього зв'язку на результати роботи.

На основі відповідей респондентів було отримано наступні результати. Із 20 респондентів, представників адміністративного складу навчального закладу, рівень підготовки у галузі використання засобів розподілився таким чином: у 20 % респондентів виявлено високий рівень інформаційно-комунікативної компетентності; у 60 % респондентів виявлено задовільний рівень інформаційно-комунікативної компетентності; у 20 % респондентів виявлено низький рівень інформаційно-комунікативної компетентності.

Із 20 респондентів високий рівень інформативної культури мають 49%; середній рівень інформативної культури - 41 %; низький рівень інформативної культури - 10% (рис. 3.1).

Отже, емпіричне дослідження показало задовільний рівень інформаційно-комунікативної компетентності більшої частини працівників, які брали участь у дослідженні. Безумовно, це підвищує загальний рівень результативності навчального процесу та сприяє його ефективності. Проте, дослідження виявило і ряд проблем, які перешкоджають ефективному використанню педагогами інформаційно-комунікаційних технологій у навчальному процесі.

Таблиця 2 Кінцеві дані рівня забезпечення

№ Експерта	Коефіцієнт самооцінки	Рівень забезпечення
1,2	9	85
3,4	5,8	60 (70)
5,6	7	67
7,8	8,5	95
9,10	7,4	90
11,12	10	78
13,14	8	60 (55)
15,16	10	75(60)
17,18	6,1	98
19,20	5	80

Дані після другого туру опитування.

Результати нових розрахунків: $Scp.гр = 7.68$; $Scp.оц = 77.8$; $Scp.взв. = 93.75$; $Me = 79$; Квартиль= 9.5 .

Отже, нижня межа області довіри: $60 + 9,5 = 69,5 \%$, верхня межа області довіри: $98 - 9,5 = 88,5 \%$.

Відповідно інтервал довіри знаходиться у проміжку від 69,5 % до 88,5%, тобто дорівнює 19, що відповідає заданому критерію.

Таким чином, поставлену задачу вирішено.

Висновки до розділу 2

Дослідження інформаційного забезпечення управлінської діяльності в закладі фахової передвищої освіти полягало у з'ясуванні загального стану, здобутків, позитивних тенденцій та визначенні недоліків.

Інформаційно-комунікативна компетентність адміністративно-педагогічного персоналу була розглянута крізь низку умінь наприклад : вміння оптимально «донести» повідомлення до співробітника, вміння використовувати інформаційно-комунікаційні технології при пошуку інформації пов'язаної з професійними та управлінськими задачами.

Для досягнення вищеназваної цілі нами, серед безлічі дієвих та практично вживаних у загальноосвітній практиці емпіричних методів, було обрано метод тестування та метод експертних оцінок, як такі, що виступають найпридатнішими та практично-обумовленими, враховуючи специфіку вибору закладу освіти, працівники якого приймали участь у дослідженні.

Результати дозволили окреслити коло питань, які потребують подальшого дослідження та удосконалення.

РОЗДІЛ 3 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ КЕРІВНОЇ ЛАНКИ ЗАКЛАДУ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ

3.1 Опис методичних рекомендацій щодо удосконалення інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти

Проаналізувавши особливості управлінської діяльності, ми сформулювали специфічні чинники, що впливають на удосконалення цілої низки диференційованих якостей керівника. Цими чинниками, що необхідні для покращення інформаційного забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти виступають наступні особистісні якості керівника:

1) адапційна мобільність, що є мірилом ролі та статусу особистості у взаєминах у підгрупах та положення в структурі роботи ділових відносин (бажання мотивувати інших, постійне удосконалення компетентностей, у зайнятості, здатність протистояти негативній поведінці тощо);

2) емоційне лідерство, що передбачає «вертикальний» і «горизонтальний» контроль неформальних груп в організаційній структурі та лідерство неформальної групи у вирішенні більшості проблемних ситуацій;

3) здатність пристосовувати свою поведінку до очікувань інших учасників групи (тобто, здатність бути водночас формальним емоційним лідером і менеджером, що контролюється посадовими інструкціями, правовими інститутами та правилами розробленими в рамках спеціалізованої організації);

4) контактність виражена у вмінні налагоджувати спілкування.

Відзначається такими соціальними вміннями, як «відкритий» характер для спілкування, здатність слухати та переконувати, схилити до себе людей, здібність розглядати конфлікт очима тих, хто конфліктує, тощо;

5) здатність протистояти стресу. Лідерство приділяє велику увагу дисципліні та емоціям у формуванні поведінки та дій лідера. Некомфортний моральний стан може призводити до розладів, які, з одного боку, призводять до неврозів та інших захворювань, а з іншого –спрацьовує компенсаторний механізм, тобто з'являються установка діяти всупереч ситуації та логіці, приймати рішення за уже виробленими алгоритмами, які не є придатними у певній ситуації (рис.3.2).

Ми пропонуємо таку методику оцінки особистісних якостей керівника за наявності або вміння:

- 1) здатність до стратегічного планування та прогнозування;
- 2) прийняття правильних і своєчасних довгострокових рішень щодо виділення та розподілу коштів;
- 3) прагнення збільшити кількість своїх обов'язків за рахунок розширення сфери діяльності або переходу на роботу на вищий рівень;
- 4) здатність приймати креативні та раціональні пропозиції в умовах високого ризику. Уникнення довшого перебування в «зоні комфорту»;
- 5) впевненість у собі, сприйняття невдач як тимчасових проблем;
- 6) прагнення до розширення прав, а отже, до відповідальності; самоосвіта в офісах та навчання з топ-менеджерами;
- 7) здатність інтуїтивно передбачати ситуацію та здійснювати абстрактний аналіз розвитку складних процесів і критичних ситуацій;
- 8) здатність оцінювання власних внутрішніх сил для максимального їх використання у роботі, абстрагування від негативної реакції на свої дії оточуючими;
- 9) повна концентрація уваги саме на розв'язанні проблеми, при чому виявлення винуватців має відбуватись лише задля подальшої корекції їх дій а не покарання- таке відношення до підлеглих приведе до зменшення у них страху ризику та розвитку вміння приймати самостійні рішення;

10) власницьке ставлення до реалізованих ідей та результатів їх упровадження; використання за критичних умов перевірених ідей; економія часу при обґрунтуванні та підготовці рішень.

Потрібно виявити і усунути суб'єктивні фактори, які ускладнюють та погіршують якість лідерства:

1) невміння керувати собою, незнання своїх психофізіологічних здібностей, соціально-професійного потенціалу, що призводить до невміння керувати стресами, що виникають у житті керівників, керувати та максимально використовувати свій потенціал;

2) нечіткі особистісні цінності, які є причиною того, що лідер не має достатньої підстави для суджень, які інші можуть сприйняти як необґрунтовані; ефективна концепція управління, як правило, орієнтована на такі цінності, як успіх, реалізація потенціалу співробітників, висока готовність до інновацій тощо;

3) нечіткі особисті цілі, досягнення яких керівникам рідко вдається; вони не можуть судити про успіх інших, оскільки обмежені невизначеністю особистих цілей;

4) припинення саморозвитку, через що деякі лідери не можуть подолати свої слабкості і працювати над своїм зростанням; вони недостатньо динамічні, схильні уникати проблемних ситуацій, не розвивають усі свої здібності, втрачають природне милосердя, практичне діяльність стає обмеженою, оскільки виключається ризик з міркувань про особисту безпеку;

5) нездатність вирішувати проблеми, що призводить до їх накопичення та подальшого хаосу у справах, безгосподарності та не систематизованості;

6) відсутність творчого підходу, в цьому випадку керівник з низьким рівнем винахідливості рідко висуває нові ідеї, не в змозі надихати інших проявляти творчість і використовувати нові підходи в роботі; він часто не знає методів підвищення винахідливості;

7) нездатність впливати на людей, котрі звинувачують інших у своїх недоліках та труднощах, критикуючи своїх колег, підлеглих чи технічний персонал;

8) недостатнє розуміння особливостей управлінської діяльності, що призводить до невміння прогнозувати поведінку підлеглих, їх можливі помилки та реакції; труднощі виникають при налагодженні зворотного зв'язку, що у практиці управління є інформацією, яка надходить від виконавців;

9) слабкі навички керівництва, за яких ефективність методів роботи керівника стає причиною того, що люди почувають себе незадоволеними і працюють, не використовуючи свій інтелектуально-професійний та соціально-психологічний потенціал;

10) невміння навчати, яке проявляється, коли управлінець не може передати власний досвід молодому керівникові, підвищити показники працівників і допомогти їм у саморозвитку;

8) недостатнє розуміння особливостей управління, що призводить до нездатності передбачити поведінку підлеглих, їх можливі помилки та реакції; Труднощі виникають при налагодженні зворотного зв'язку, тобто оцінюванні інформації, отриманої від виконавців у практиці управління;

9) погані лідерські здібності, коли ефективність методів роботи менеджера викликає у людей відчуття незадоволеності, роботи без використання свого розумового, професійного, соціально-психологічного потенціалу;

10) нездатність навчити, що виражається в тому, що керівник не в змозі передати свій досвід молодому менеджеру, удосконалити його навички та допомогти у саморозвитку;

11) низька здатність формувати групу (команду), внаслідок чого керівникові не вдається перетворити її на кваліфікований і результативний колектив однодумців, робота групи зазвичай супроводжується труднощами або не дає віддачі [11; 15]

На шляху реалізації проєкту було окреслено і досліджено найбільш ефективні форми інформативного забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти (рис. 3.2)

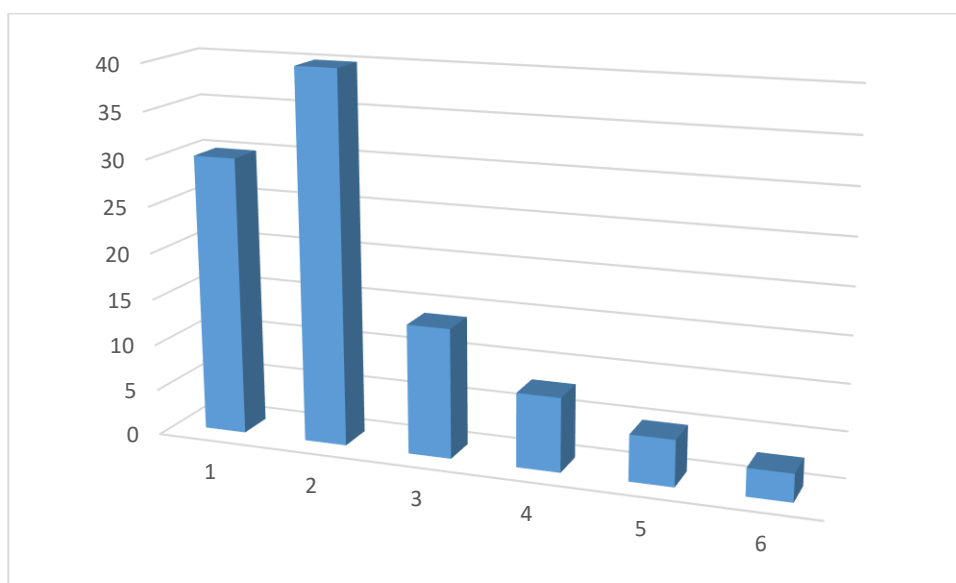


Рис. 3.2 Ефективні форми інформаційного забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти

Ці якості, на нашу думку, забезпечують управлінську діяльність, яка виявляється в когнітивній, емоційно-комунікативній та регулятивній функціях, що доводять ідентичність складу управлінської діяльності та психіки (психологічної структури) особистості керівника.

3.2 Методи удосконалення інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти

На основі проведеного нами дослідження комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти можна зробити висновок, що вся проблема інформаційного забезпечення полягає у відсутності єдиного комплексного системного підходу до інформаційного потоку. Це призводить до негативних наслідків, які були розглянуті в попередніх розділах.

На нашу думку, формування єдиної інформаційної системи в цій організації буде актуальною рекомендацією. Незважаючи на те, що ВСП ОТФК ОНАХТ є досить відомим, розвинутим та конкурентоспроможним підприємством, як і більшість українських закладів освіти, воно не може похвалитися розвинутою системою інформаційного забезпечення менеджерів усіх рівнів. Так заклад освіти вже тривалий час використовує власну комп'ютерну мережу, причому комп'ютери встановлені в кожному управлінському відділі, крім того комп'ютерна обробка інформації застосовується у відділі маркетингу, в лабораторіях, у юридичному бюро. Сервісне обслуговування комп'ютерної мережі закладу освіти проводить інформаційно-обчислюваний центр.

Так як розвиток інформаційних технологій у закладі освіти залишився на рівні 5 років тому, доцільним буде поновити його технічну базу.

Внутрішній документообіг підприємства все ж таки залишається паперовим, що зумовлено тим, що більшість працівників підприємства не бажають застосовувати сучасні тенденції інформаційного забезпечення управління. В першу чергу це стосується керівництва, від якого і залежить впровадження новітніх технологій обробки та розповсюдження інформації. Переважаючим способом передачі інформації залишається усний та документальний паперовий. Щоб змінити дану ситуацію, потрібно зміни підходи персоналу до вибору каналів інформації.

Позитивним кроком вперед за останні роки у даній сфері можна назвати підключення підприємства до всесвітньої мережі Internet. Це дало змогу працівникам відділу маркетингу та реклами отримувати більше інформації про сучасний стан на ринку, сучасні методи та тенденції просування товарів та послуг на ринок. Хоча це і загалом збільшило притоки інформації, яка застосовується в управлінні, тобто процес розроблення та прийняття рішень. Потрібно покращити технологічні характеристики засобів цифрової комунікації, адже наявні дуже відстають від світових стандартів швидкості та вимог до найновітнішого програмного забезпечення.

Стрімкі зрушення в суспільному житті зумовлюють необхідність змін в управлінні закладом фахової передвищої освіти. Реформування закладів фахової передвищої освіти триватиме не один рік, а тому важливо якомога точніше визначити головні проблеми, вирішення яких забезпечить ефективний результат з усього комплексу управлінських завдань. Однією із таких проблем є інформативна. Вона включає кілька головних завдань для забезпечення навчально-методичної, виховної, розвивальної, управлінської та обслуговуючої функцій закладу фахової передвищої освіти.

Набуття знань базується на інформації, якою забезпечуються учасники навчального процесу. Розвиток управлінської сфери спричиняє зростаюче навантаження на учасників освітнього процесу, розширює горизонти пізнання.

Стає зрозумілим, що вже нині підручник не може бути єдиним джерелом інформаційного забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти. Уміння працювати з різними джерелами інформації стане для керівників обов'язковою передумовою і визначальним чинником у досягненні цілей, які ставить реформа, а саме: навчання критичному мисленню, запровадженню індивідуальних освітніх траєкторій, компетентнісному підходу. Інформативна платформа, як первинна ланка, забезпечить широкі можливості для навчальної перебудови, дозволить просуватися у різних її напрямках.

На порядку денному освітньої реформи – підготовка корпусу менеджерів закладів фахової передвищої освіти. Вони стають центральною фігурою освітянської структури. На їх плечі буде покладено головні обов'язки з формування в закладі нового середовища. Від фахової підготовки керівників вирішальним чином залежить результат реформування.

Від початку і надалі важливо включати директора в проблематику процесу, забезпечивши його всебічне і якісне інформування. Зміни розпочнуться тоді, коли керівник буде «в темі», чітко усвідомлюватиме весь комплекс проблемних завдань, знатиме і буде прибічником пропонованих шляхів їх вирішення.

Тільки після цього він стане ключовим «агентом змін» і буде в змозі самостійно працювати у новаторських напрямках.

Отже, управлінське завдання інформаційної проблеми полягає в створенні інноваційної платформи для ефективного реформування закладу освіти.

Означену вище інформаційну проблему вирішує проєкт «Інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти». Його виконавцями є дві сторони: проєктно-впроваджувальна організація (з одного боку) і студентська бібліотека (з другого боку). Перша із них виконує проєктні функції – створює автоматизовані бібліотечно-інформаційні системи (АБІС), експлуатаційні технології, інші засоби.

Активізувати виконання таких функцій студентською бібліотекою стосовно:

- впровадження проєктних рішень;
- підготовки власного інформаційного фонду на основі своїх інформаційних ресурсів. Такий фонд називають «внутрішнім»;
- автоматизованого виконання бібліотечно-бібліографічних операцій, в тому числі створення електронного каталогу, ведення обліку наявного бібліотечного фонду;
- налагодження принципово нової технології бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка отримала назву «технологія АВІЗО»;
- створення у закладі фахової передвищої освіти нового бібліотечно-інформаційного середовища, яке передбачає нове оснащення, переоформлення приміщень не лише бібліотеки, а й кабінетів, коридорів, фойє закладу.

Щодо інформаційного забезпечення керівництва та підвищення його інформаційно-комунікативної культури доцільним для керівників буде:

- брати активну участь у семінарах різного рівня щодо застосування ІТ, у професійних конкурсах, форумах та педрадах;
- використовувати у управлінській діяльності цифрові технології та інструменти;
- застосовувати Інтернет-ресурси;

- сформувати банк вправ, які передбачають використання інформаційних технологій;
- розробляти проекти із використанням інформаційних технологій [2].

Для зовнішнього доступу до інформації про навчальний заклад необхідно супроводжувати розробку сайту «Інформаційне забезпечення закладу фахової передвищої освіти» своєчасним оновленням та додати йому функцію зворотнього зв'язку.

Впровадження і розвиток проекту дозволить налагодити систему інформаційного забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти, яка відповідатиме вимогам реформування освітньої галузі. Проектні зусилля і технологічні рішення повинні бути зосереджені на прямому інформаційному обслуговуванні учасників освітнього процесу.

Основною проблемою, яка завжди характеризувала існуючі системи управління закладами фахової передвищої освіти, є правильне використання показників та їх інформативність. Завжди треба враховувати, що показники дають змогу отримати достовірні точні значення. При цьому немає впевненості у гарантованому встановленні зв'язку між змінними. Наслідком невірною розуміння існуючих між показниками сутнісних зв'язків можуть стати помилкові рішення, які будуть прийматись після того, як заклад показує результати діяльності.

Також, можна говорити про обмеженість показників при взаємній компенсації деяких об'єктів або їх врівноваженості один одним. Враховуючи такі особливості, слід використовувати систему показників, побудовану при дотриманні ієрархічного принципу піраміди. При цьому на вершині має бути показник, залежний від усіх інших величин. Також, важливо пам'ятати про ускладнення управлінського аналізу та протиріччя, які стають наслідком введення в систему управління закладом фахової передвищої освіти великої кількості показників. Але ця проблема є найпростішою для статистичної

обробки, під час якої розраховуються показники та формується статистична звітність за допомогою комп'ютерних технологій.

Тому варто для різних закладів розробити різноманітні системи показників з врахуванням особливостей галузі, основне завдання яких допомагати здійснювати систематичний аналіз та вивчати причини змін, що відбулись у внутрішньому середовищі закладів. Основною ознакою таких показників має бути їх практично повна ідентичність величинам, встановленим наявною звітністю. Крім цього, слід прийняти до уваги можливість виникнення розрахункових (через математичні вирази) або логічних зв'язків між окремо взятими показниками при зміні характеру діяльності закладу фахової передвищої освіти.

Критеріальну основу оцінки становлення та розвитку інформаційно-комунікативної компетентності, на нашу думку, складають мотиваційний, когнітивний і діяльнісний критерії, індикаторами стану яких виступають такі показники:

а) при дослідженні мотиваційного компонента:

- наявність інтересу керівника до діяльності управлінського типу;
- рівень мотивації досягнень та управлінського самовизначення;

б) при дослідженні когнітивного компонента:

- когнітивна повнота образу управлінської діяльності (рівень розвитку адміністративних, правових, економічних, соціально-психологічних, психолого-педагогічних, організаційно-методичних груп знань);
- інтелектуальна гнучкість, логічність, швидкість мислення;

д) при дослідженні діялісного компонента:

- рівень становлення управлінських умінь, що становлять основу нормативно-функціонального профілю успішного управлінця;
- результативність вирішення конкретних організаторських завдань.

Вивчення проблеми інформаційно-комунікативної компетентності на теоретико-методологічному рівні дає підстави стверджувати, що у процесі її розвитку доцільно дотримуватися таких підходів:

- діяльнісного підходу, оскільки розвиток особи відбувається тільки в діяльності;
- компетентнісного підходу, який передбачає створення умов для опанування комплексу компетентностей; акцентуванні уваги на способах і характерів і дій, укріплення взаємозв'язку між мотиваційною і ціннісно-рефлексивною сферою особистості;
- особистісно орієнтованого підходу до процесу навчання, який сприяє включенню осіб, що навчаються у навчально-пізнавальну діяльність і зорієнтований на розвиток внутрішньої мотивації особистості, формування активної позиції тих, хто навчає здобувача освіти, формування професійного інтересу, забезпечення оптимального педагогічного спілкування, індивідуального підходу до здобувачів освіти, організацію зворотного зв'язку, заснованого на інформованості;
- системного підходу, враховуючи, що інформативна компетентність і процес її розвитку є складними системами.

Отже, професія директора інституту (декана факультету) закладу фахової передвищої освіти належить до тих, що здійснюються в системі «людина–людина».

Це обумовлює першу особливість його інформаційно-комунікативної компетентності, що полягає в умінні встановлювати суб'єкт-суб'єктні стосунки, впливати на мотиваційну та рефлексивну сферу викладачів та, опосередковано, здобувачів освіти. Управління навчальним процесом окреслює другу і третю особливості інформаційно-комунікативної компетентності директора інституту (декана факультету) закладу фахової передвищої освіти це – необхідність сформованості дидактичної та управлінської культур. Інформаційно-комунікативна компетентність має емоційне забарвлення діяльності й включає професійні якості особистості, професійну діяльність, професійне самовдосконалення.

Особливості та складові інформаційно-комунікативної компетентності директора інституту (декана факультету) закладу фахової передвищої освіти

можна виділити як інтеграційні характеристики типу професії, яка належить до системи «людина-людина», безпосередньо особистісних якостей, теоретичної обізнаності як в педагогічній науці, так і в науці управління, практичною готовністю до здійснення діяльності та здатності постійного самовдосконалення.

Ми вважаємо, що інформаційно-комунікативна компетентність директора інституту (декана факультету) закладу фахової передвищої освіти означає володіння сукупністю відповідних професійних компетенцій.

Беручи за основу зміст функціональних обов'язків директора інституту (декана факультету) закладу фахової передвищої освіти та складові управлінської діяльності директора інституту (декана факультету) закладу фахової передвищої освіти, ми розробили модель змісту його інформаційно-комунікативної компетентності, яка складається з ієрархічно взаємопов'язаних функціонально-особистісного і структурно-особистісного ресурсів, що виявляються у розвитку основних (когнітивного та діяльнісного) і підтримуючих (мотиваційного, емоційно-вольового та ціннісно-рефлексивного) компонентів, що дозволяють керівнику впевнено реалізовувати професійні та управлінські функції адекватно ситуації.

Успіх інформатизації закладу фахової передвищої освіти залежить від управління цим процесом. Комп'ютерна (інформаційна) технологія навчання спрямована на досягнення цілей інформатизації навчання на основі застосування комплексу функціонально залежних педагогічних, інформаційних, методологічних, психофізіологічних і ергономічних засобів і методик, створених і організованих на базі технічного й програмного забезпечення електронних обчислювальних машин (ЕОМ). Виокремлюють кілька основних напрямів використання ЕОМ у навчальному закладі для: наочного представлення і демонстрації основних понять і об'єктів навчальної дисципліни, основних закономірностей, зв'язку теоретичних положень із практикою тощо; автоматизованого навчання, автоматизації проектування; розв'язання розрахункових задач, оброблення результатів вимірів експериментальних досліджень; контролю підготовленості студентів.

Серед важливих компонентів комп'ютеризації навчання є розроблення програмного забезпечення. Програми, які використовують у закладах фахової передвищої освіти, поділяють на такі програмні засоби:

- навчальні (скеровують навчання з огляду на наявні знання та індивідуальні здібності здобувачів освіти, а також сприяють засвоєнню нової інформації);
 - діагностичні (тестові—призначені для діагностування, перевірки, оцінювання знань, умінь, здібностей здобувачів освіти);
 - тренувальні (розраховані на повторення закріплення пройденого навчального матеріалу);
 - бази даних (сховища інформації з різних галузей знань, у яких за допомогою запитів на пошук по різних областях знань знаходять необхідні відомості);
 - імітаційні (представляють певний аспект реальності за допомогою параметрів для вивчення його основних структурних чи функціональних характеристик);
 - моделюючі (відображають основні елементи і типи функцій, моделюють певну реальність);
 - інструментальні (забезпечують виконання конкретних операцій, тобто оброблення тексту, складання таблиць, редагування графічної інформації)
- [9].

Інформаційна функція пронизує всі етапи процесу управління, оскільки ніяке прогнозування і моделювання без необхідної інформації не може бути здійснено.

У діяльності керівників закладів фахової передвищої освіти інформація відіграє вирішальну роль у забезпеченні ефективного управління.

Тільки достовірне знання щодо якісних змін в процесах навчання, виховання, методичного і матеріально-технічного їх забезпечення, інформація з наслідків діяльності педагогічних кадрів і функціонування всіх структурних

підрозділів навчальних закладів дає змогу приймати обґрунтовані рішення, адекватні їх потребам, регулювати умови, необхідні для ефективної роботи педагогічного колективу.

Враховуючи це, можна зробити наступні висновки: інформатизація закладу фахової передвищої освіти – це, по-перше, визначення сутності управління закладом; по-друге, створення бази даних для інформаційного супроводу управлінської діяльності керівника.

Зміст інформації має відповідати змісту управлінських функцій і сприяти забезпеченню наукової основи для прийняття управлінських рішень.

Для якісного процесу управління закладом потребують подальшої розробки наступні питання: удосконалення матеріально-технічного забезпечення навчального закладу, бази даних; створення програмного забезпечення для вирішення управлінських задач; впровадження електронної бібліотеки.

Застосування в управлінні закладом фахової передвищої освіти інформаційних комп'ютерних технологій дасть можливість: підвищити ефективність навчального процесу; зменшити час на виконання поточної роботи; оперативного доступу до інформації стосовно діяльності закладу.

Висновки до третього розділу

Завданням інформаційної діяльності закладу є отримання, систематизація та використання максимально достовірної, точної інформації про стан зовнішнього середовища.

Ця інформація повинна, передусім, стосуватися споживачів, конкурентів і змін у ринковому середовищі, коливань макроекономічних параметрів функціонування ринку та змін законодавства. Оскільки позитивні та негативні очікування споживачів та конкурентів по-різному впливають на діяльність окремого закладу фахової передвищої освіти.

Підсумовуючи викладене вище, можна зробити висновок, що інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти – це, насамперед, динамічний процес, за допомогою якого інформація циркулює в системі управління.

Основою цього процесу є інформаційні потоки, які складають цю систему.

Базовими етапами циркуляції інформаційних потоків в управлінні закладами фахової передвищої освіти слід визначити такі основні етапи:

- підготовчий;
- обчислювальний;
- споживання.

Інформаційні процеси тісно пов'язані з управлінськими та слугують базою для вироблення та обґрунтування рішень стосовно шляхів досягнення цілей управління продуктивністю закладу фахової передвищої освіти.

ВИСНОВКИ

Відповідно до завдань поставлених у кваліфікаційній роботі досягнуто наступних цілей.

1. Досліджено теоретичні засади інформаційного забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти. Теоретичні засади загального керівництва закладом фахової передвищої освіти у ракурсі впливу інформаційно-комунікативного аспекту на діяльність керівника закладу фахової передвищої освіти полягають у наступному: по-перше, керівник якнайкраще повинен орієнтуватися у соціально-економічних процесах в Україні; по-друге, він має керуватися різноманітними сучасними лідерськими ідеями; по-третє, життєзабезпечення закладу фахової передвищої освіти слід розглядати як динамічний процес, а не як сталу ситуацію; по четверте, як менеджер, керівник повинен здійснювати контроль за участю об'єктів управління у вирішенні поставлених завдань оцінюючи і регулюючи результати.

Функції управління невіддільні від даних, оскільки часто пов'язані з їх виробництвом, прийняттям, використанням і застосуванням. У межах наданих керівнику повноважень, він контролює і спрямовує діяльність фахового коледжу, вирішуючи численні задачі, наприклад, видачу наказів і розпоряджень; створює робочі та дорадчі органи, а також визначає їх повноваження; делегує частину повноважень своїм заступникам і керівникам структурних підрозділів для найоперативнішого досягнення поставлених цілей.

2. Розкрито та уточнено сутність поняття «інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти». Існує безліч визначень поняття «інформація» в залежності від сфери застосування та контексту. Визначення, яке б було універсальним для всіх областей людської діяльності, дуже важко сформулювати, проте на більшості рівнів можна сказати, що інформація – це щось, що несе новизну для реципієнта.

Інформаційне забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти – це комплексне поняття, що складається з нормативної бази на основі якої функціонує навчальний заклад, а також всіх засобів отримання,

обробки та збереження інформації, що повинна бути цілісною, автентичною, надійною та доступною.

У процесі дослідження було встановлено якість забезпечення інформацією для здійснення практичного управління закладом фахової передвищої освіти із використанням інформаційних технологій, як таку, що знаходиться в цілому на рівні, що дозволяє закладу функціонувати без значних потрясінь виконуючи поставлені задачі. Але такі показники як швидкість отримання інформації, зворотній зв'язок з керівництвом, цифрова грамотність представників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти потребують удосконалення, щоб в подальшому не відставати від норм, що з'являються в сучасному освітньому просторі.

3. Проведено емпіричне дослідження інформаційного забезпечення управлінської діяльності у закладі фахової передвищої освіти. Дослідження інформаційного забезпечення управлінської діяльності у закладі фахової передвищої освіти дало змогу окреслити наступні компоненти інформаційно-комунікативної компетентності представника управлінської ланки закладу фахової передвищої освіти на наступні:

- мотиваційний компонент охоплює: мотиви вибору професії управлінця; інтерес до обраної професії; професійні орієнтації, які визначають спрямованість спілкування, вибір тих чи інших способів взаємодії з колегами; мотиваційну готовність керівника до актуалізації змісту інформаційно-комунікативної компетентності, ціннісну настанову на її формування. Він проявляється у наявності ціннісних установок, мотивів до діяльності, високому рівні потреби у визнанні, потреби у здійсненні стратегічного управління, спрямованості на стратегічне управління, самоактуалізації, як найбільш повного виявлення та розвитку своїх особистісних можливостей, спрямованості на стратегічне управління;
- когнітивний компонент: знання базових мовознавчих понять за професійним спрямуванням; про способи та методи ефективної професійної

комунікації в роботі керівника; обізнаність із сучасними ІКТ, мовні норми, фахова термінологія, норми професійного спілкування;

- діяльнісний компонент має у своєму складі такі показники: вміння доносити до підлеглих підготовлений інформаційний продукт засобами письмової й усної комунікації; вміння прогнозувати шляхи підвищення ефективності своєї професійної діяльності з використання ІКТ, а також регуляція емоційної напруги, емоційний інтелект загалом, активне слухання, вміння прогнозувати результати власної діяльності, визначати діапазон можливостей і вірогідностей, передбачаючи кілька сценаріїв подальшого розвитку подій.

4. Надано методичні рекомендації щодо удосконалення інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої. Функціонування інформаційних систем управління відповідно до сучасних вимог має здійснюватися через такі кроки як: удосконалення матеріально-технічного забезпечення закладу освіти, створення постійно оновлюваних баз даних; створення програмного забезпечення для вирішення управлінських задач; впровадження електронної бібліотеки, оптимальний вибір каналів передачі і прийняття інформації, відповідно до поставлених завдань.

Отже, під час виконання кваліфікаційної роботи, нами було досліджено теоретичні засади інформаційного забезпечення процесу управління закладом фахової передвищої освіти; розкрито та уточнено сутність понять «інформація», «інформаційне забезпечення» та «управління закладом фахової передвищої освіти»; проведено емпіричне дослідження інформаційного забезпечення управлінської діяльності у закладі фахової передвищої освіти; надано методичні рекомендації щодо удосконалення інформаційно-комунікативної компетентності працівників керівної ланки закладу фахової передвищої освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Ємець О. І. Основи підприємництва: навчальний посібник. Івано Франківськ: Лілея–НВ, 2012. 147 с.
- 2 Біла книга національної освіти України / за ред. В.Г. Кремня. Київ: Акад. пед. наук України, 2009. 185 с.
- 3 Великий тлумачний словник сучасної української мови: 250000 / уклад. та голов. ред. В. Т. Бусел. Київ; Ірпінь: Перун, 2005. VIII, 1728 с.
- 4 Васильченко Л.В. Управлінська культура і компетентність керівника. Харків: Вид. група «Основа», 2007. 176 с.
- 5 Мошека Г. Є. Менеджмент: Навч. посіб. Київ: Ліра, 2015. 550 с.
- 6 Вдовиченко Р. П. Управлінська компетентність керівника школи Р.П. Вдовиченко. Харків: Вид. група «Основа», 2007. 112 с.
- 7 Галицький С.М. Формування комунікативної компетентності майбутніх викладачів іноземних мов засобами інформаційно-комунікаційних технологій: дис. на здобуття наук. ступеня д-ра с.-г. наук : 13.00.04. Житомир, 2020. 292 с.
- 8 Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник 3-е издание, дополненное и переработаное. Москва: ЮНИТИ, 2010. 501 с.
- 9 Бойчук О.Ю. Методика формування професійної комунікативної компетентності: традиції і новаторство.: [https://naurok.com.ua/metodika - formuvannya-profesiyno-komunikativno-kompetentnosti-239144.html](https://naurok.com.ua/metodika-formuvannya-profesiyno-komunikativno-kompetentnosti-239144.html).
- 10 Дойль Питер. Менеджмент: СПб. Питер: стратегия и практика, 2009. 560 с.
- 11 Логунова М. М. Етико-психологічні засади ділового спілкування: навч. посіб. Київ: Вид-во НАДУ, 2007. 36 с.
- 12 Завадський Й.С. Менеджмент: Management: Підручник для вузів. Вид. 2-е. Київ: Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 2008. 542 с.
- 13 Осовська Г.В., Осовський О.А. Основи менеджменту: Підручник. Видання 3-е, перероблене і доповнене. Київ: «Кондор», 2008. 664 с.
- 14 Денисюк С. Г. Комунікалогія: Навчальний посібник Вінниця ВНТУ, 2015. 111 с.

- 15 Международный журнал Проблемы теории и практики управления, № 5
Назва «Теоретические и практические аспекты преодоления неопределенности
в процессе управления организацией» стр. 117-138, 2017. 208 с.
- 16 Положення про відокремлений структурний підрозділ «Одеський
технічний фаховий коледж Одеської національної академії харчових
технологій». Публічна інформація. Нормативна база: веб-сайт. URT: [http://
// www.otfk.od.ua](http://www.otfk.od.ua) (дата звернення 01.09.2021).
- 17 Положення про систему внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності
та якості вищої освіти Одеського технічного фахового коледжу. Публічна
інформація. Нормативна база: веб-сайт. URT: [http:// www.otfk.od.ua](http://www.otfk.od.ua) (дата
звернення 11.09.2021).
- 18 Голубенко М.К. Інноваційні форми ведення засідань педради. Київ: Шк. світ,
2009. 128с.
- 19 Положення про навчально-методичний кабінет забезпечення якості освіти
ОТФК ОНАХТ. Публічна інформація. Нормативна база: веб-сайт. URT: [http://
www.otfk.od.ua](http://www.otfk.od.ua) (дата звернення 21.09.2021).
- 20 Ковальова И. Имидж руководителя школы. 2003. №2. с. 10–12
- 21 Козловский В.А., Маркина Т.В., Макаров В.Н. Производственный и
операционный менеджмент. Учебник СПб.: Специальная литература, 2008. 366
с.
- 22 Кондрашова М. С. Інформаційні технології в управлінні. Київ: МАУП, 2019.
414 с.
- 23 Герасимов Г.Г. Теоретичні основи теплотехніки. Рівне: НУВГП 2011. 382 с.
- 24 Хаста Г. Л. Корпоративна культура. навч. посіб. Київ: Центр навчальної
літератури, 2003. 403с.
- 25 Пищик О. Развитие коммуникативной культуры керівників закладів професійної
освіти в сучасних умовах. Науковий вісник Інституту професійно-технічної
освіти НАПН України, Професійна педагогіка № 16, 2018. 308 с.
- 26 Кулешов С. Документознавство. Історія. Теоретичні основи С.Кулешов. Київ
:УДНДІАСД. 2000. 162 с.

- 27 Бурмака Т. М., Великих К. О.: Комунікативний менеджмент: Конспект лекцій: Харків ХНУМГ ім. О. М. Бекетова 2019. 70 с.
- 28 Мармаза О.І. Менеджмент в освіті: секрети успішного управління. Х.: Вид. група «Основа», 2005. 176 с.
- 29 Мітяєва Н. І. Місія організації та її роль у процесі управління закладом освіти Таврійський вісник освіти.2011.№1(33).С.144–147.
- 30 Омеляненко Н. В., Курочка Н. М. : Настільна книга керівника дошкільного навчального закладу, Тернопіль : Мандрівець, 2010. 336 с.
- 31 Романовський О. О. Феномен підприємництва в університетах світу: монографія, Вінниця: Нова книга, 2012. 504 с.
- 32 Пехота О.М., Кіктенко А.З., Любарська О.М.та ін.: Освітні технології: навч.-метод. посіб. Київ: А.С.К., 2002. с.164–165.
- 33 Осовська Г.В. Основи менеджменту: Курс лекцій. Навчальний посібник для студентів вузів. Житомир : ЖГП, 2018. 600 с.
- 34 Кузнецов М.А., Діомідова Н.Ю. Емоційний інтелект як чинник психоемоційних станів студентів в умовах іспиту Монографія. Харків: 2017. 189 с.
- 35 Галіцина Л. Різне управління різною освітою: книжка для розумного керівника. Київ: «Шкіль. Світ»; Вид., 2006. 128 с.
- 36 Серкіс Ж. В. Технологія формування і розвитку організаційної культури закладу середньої освіти: Актуальні проблеми психології. Том 1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. Київ: Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПНУ України, 2002, частина 6.304с.
- 37 Слободяник М. Структура сучасного документа. Вісник Книжкової палати. 2003. №4. 18–21 с.
- 38 Юрик Н.Є. Історія менеджменту . Курс лекцій. Тернопіль : ТНТУ імені Івана Пулюя, 2015. 114 с.
- 39 Шишкіна Є.К., Носирев О.О. Методологія наукових досліджень Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут». Навчальний посібник. Харків: 2014. 202 с.

40 <https://translate.academic.ru/>

41 Суручану І. А. Вплив особистісних характеристик керівника на ефективність управлінського спілкування. Управління закладами середньої освіти: навч. посіб. Ю. І. Палеха, В. О. Кудін. К.: МАУП, 2018. 96 с.

42 УДК 531 (075) DOI <https://doi.org/10.31392/2311-5491/2019-70.46> Орду К. С. критерії, компоненти та показники інформаційно-комунікативної компетентності майбутніх сімейних лікарів

43 Дозорцев В.М., Шестаков Н.В. Тенденции развития современных корпоративных информационных систем. Планета КИС 2010.

44 Тимошенко І.І. Соснин А.С. Менеджмент організації. Учебное пособие для менеджера. Київ: Изд-во Европейского университета финансов, информационных систем менеджмента и бизнеса, 2009. 350 с.

45 Тофтул М.Г. Етика. навчальний посібник М.Г. Тофтул. Київ: Видавничий центр Академія, 2005. 404 с.

46 Кременя В.Г. Феномен інновації: освіта суспільство, культура К.: Педагогічна думка, 2008. 472 с.

47 Романовський О. О. Розвиток академічного підприємництва і підприємницьких вищих навчальних закладів в умовах глобалізації. Ефективна економіка № 11, 2015.

48 [Електронний ресурс]—Режим доступу:
<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4491>

49 Кирилюк В.В. Академічне підприємництво в Україні. Сучасний стан та проблематика [Електронний ресурс] — Режим доступу: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/35463/vz_21_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

50 Синюра-Ростун Н. Р. Підприємництво в освіті: Виклики та перспективи розвитку[Електронний ресурс] Режим доступу: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/12/264.pdf>.

51 Шейнов В.П. Психологія і етика ділового спілкування.:Київ,2006.201с.

52 Ковтун Н. С., Літовченко Б. В. Історія вчень менеджменту. Практикум. навч. посібник. Дніпро: Університет митної справи та фінансів, 2019. 75 с.

53 <https://www.centranum.com/resources/competency-management/competence-and-competency/>

54 <https://www.lexico.com/>

55 John Raven Competence in modern society. Its identification, development and release London H.K Lewis & com. Ltd. <http://www.eduportal44.ru/koiro>

Додатки

Додаток А

Оцініть та зафіксуйте балами від 1 до 5 Ваше ставлення до кожного з тверджень (5-3 – максимально позитивне ставлення до твердження, 2-1 -мінімально позитивне ставлення до твердження)

№з/п	Твердження	Бали
1	2	3
1.	Зміст інформації, яка Вам відома про моделювання структури навчального закладу досить повно і об'єктивно відображає можливість розвитку навчального закладу	1 2 3 4 5
2.	Інформаційні потоки забезпечують розробку та прийняття управлінських рішень	1 2 3 4 5
3.	Розвиток навчального закладу базується на концептуальній основі моделювання структури навчального закладу	1 2 3 4 5
4.	Прогнозування розвитку закладу здійснюється шляхом розробки програм розвитку і цільових проектів	1 2 3 4 5
5.	Усі плани являють собою систему	1 2 3 4 5
6.	Кожен план обґрунтований з точки зору проблем, цілей та шляхів їх досягнення	1 2 3 4 5
7.	Кожен план має систему заходів, які розв'язують проблеми та сприяють досягненню цілей	1 2 3 4 5
8.	План конкретизований термінами, наявними ресурсами та виконавцями	1 2 3 4 5
9.	Визначення складу виконавців відповідно до змісту та складності завдань	1 2 3 4 5
10.	Керівник спрямовує колектив на формування іміджу навчального закладу	1 2 3 4 5
11.	Визначення міри відповідальності кожного виконавця	1 2 3 4 5

Нами було проведено тест «Інформативна культура керівника»(Гендіна Н.І.)

1) Загалом до тестів ставлюсь:

- а) з упередженням;
- б) з гострою зацікавленістю;
- в) з ентузіазмом.

2) З числа товаришів з великою повагою ставлюсь до тих, хто:

- а) знає все на світі і завжди повідомляє найбільш потрібне, цікаве і незвичне;
- б) цікавиться чим-небудь конкретним;
- в)знає далеко не все, але цікавиться багатьма речами і легко змінює чи поєднує захоплення.

3) Бюрократ - це:

- а) злочинець;
- б) несвідомий працівник;
- в) нездатний і такий, що не знає своєї справи.

4) Думаю, що в бібліотеці:

- а)завжди можна знайти те, що потрібно;
- б) далеко не завжди можна знайти те, що потрібно;
- в)майже нічого, що потрібно не знайдеш.

5) Якщо мене з роботи направлять вчитися, тоді:

- а)спробую ухилитися, оскільки робота більш важлива;
- б)поїду лише тому, що так потрібно;
- в)поїду з охотою, хоч можливо пізніше і розчаруюсь.

б) На мою думку, робота секретаря в керівника:

- а) дуже проста, її може виконувати людина з середньою освітою;
- б) не дуже проста і вимагає хоча б незначної підготовки;
- в) достатньо складна і вимагає кваліфікованої підготовки.

7) Мабуть, інфаркти, інсульты, це:

- а) від сидячого способу життя;
- б) невідворотне зло спеціаліста розумової праці;

в) через невміння організувати свою й чужу роботу.

8) Професія перекладача з англійської мови:

- а) не дуже потрібна сьогодні;
- б) потрібна сьогодні й завтра;
- в) потрібна сьогодні.

26) Вважають, що кожен спеціаліст повинен читати головним чином:

- а) книжки зі своєї спеціальності;
- б) журнали зі своєї спеціальності;
- в) книжки зі суміжних спеціальностей.

27) Робота з «папірцями»:

- а) все-таки принизлива в порівнянні з іншими професіями;
- б) не принизлива, але й не в пошані;
- в) якщо не в пошані, то, принаймні, дуже необхідна в наш час.

28) Інформатика в закладі повинна:

- а) допомагати лише в навчанні математики;
- б) навчити програмувати і користуватися комп'ютерами;
- в) перевернути весь навчальний процес.

29) Відвідуючи один і той же музей:

- а) прагну кожного разу оглянути все;
- б) вибираю, що-небудь цікаве;
- в) йду до чогось конкретного.

30) Документом виступає:

- а) художній фільм;
- б) не художній, а документальний фільм;
- в) в загалі не фільм, а папір з печаткою.

31) Низьку ефективність конторської праці пояснюють:

- а) не свідомістю, яка межує з безвідповідальністю;
- б) відсутністю кращої зарплати;
- в) не вмінням організувати свою й чужу роботу.

32) Ручні перфокарти:

- а) знаю, що це таке і користуюсь ними;

- б) інколи звертаюсь до каталогу;
 - в) завжди обходжусь без каталогу.
- 33) Коли буваю в бібліотеці:
- а) прагну користуватися каталогом;
 - б) інколи звертаюсь до каталогу;
 - в) завжди обходжусь без каталогу.
- 34) Впевнений, що в архівах зберігаються:
- а) практично всі діючі папери;
 - б) більшу їх частину;
 - в) меншу частину.
- 35) Прагну:
- а) регулювати потоки інформації, вибираючи лише те, що потрібно;
 - б) спрямовувати на себе побільше інформації, щоб нічого не пропустити;
 - в) обмежити кількість інформації, використовуючи головне.
- 36) Колір в нашому житті:
- а) має велике значення, розкриває характер людини, діагностує хвороби, лікує, впливає на настрій і продуктивність праці;
 - б) мабуть, це так, але сказано занадто сильно;
 - в) маю сумніви щодо більшості перерахованого.
- 37) На тексти, які переповнені штампами ,реагую:
- а) з великим обуренням;
 - б) негативно;
 - в) спокійно.
- 38) Поважаю:
- а) в однаковій мірі вченого-теоретика і спеціаліста-практика;
 - б) вченого-практика;
 - в) спеціаліста-практика.
- 39) Реферативні журнали:
- а) читав(-ла) їх;
 - б) не читав(-ла) їх, але маю про них уявлення;
 - в) скоріше не зможу пояснити, що це таке.

40) Реклама-це справа:

- а) дуже корисна;
- б) корисна, але далеко не завжди;
- в) для нас, принаймні, зовсім не потрібна.

41) В своєму місті:

- а) із задоволенням буду водити гостя, демонструвати старовину і розповідати цікаві історії, які знаю;
- б) якщо і буду щось показувати гостеві, то лише не старовину;
- в) віддаю перевагу не виконувати роль гіда.

42) Електронно-обчислювальна техніка – це:

- а) лише засіб, велика ефективність якого залежить від поєднання з іншими засобами і методиками;
- б) революція, яка вирішує багато проблем;
- в) нововведення, яке варто впроваджувати, не поспішаючи.

Метод експертних оцінок (метод Делфі)

Раунд перший:

- 13) Чи завжди ви маєте вільний доступ до засобів цифрових технологій?
- 14) Чи завжди ви маєте вільний доступ до засобів цифрових технологій, що забезпечений виключно з ресурсів навчального закладу?
- 15) Чи проходили ви тестування «Національний тест на цифрову грамотність»
<https://osvita.diia.gov.ua/digigram?>
- 16) Чи часто виникають у вас складнощі при роботі з цифровими технологіями на рівні користувача?
- 17) Чи доводиться вам вирішувати завдання, що вимагають знань та навичок що виходять за межі рівня «користувач»?
- 18) Чи справляєтеся ви самотужки при виникненні складнощів у роботі з цифровими технологіями на рівні користувача?
- 19) Чи є представник технічного персоналу, до якого ви можете звернутись по допомогу, якщо ви не в змозі самотужки вирішити складнощі при роботі з цифровими технологіями на рівні користувача?
- 20) Ця допомога спеціаліста по вирішенню складнощів при роботі з цифровими технологіями на рівні користувача носить навчально-консультативний характер чи полягає в усуненні проблеми ним самим без вашої участі?
- 21) Чи справляєтеся ви самотужки при виникненні складнощів у роботі з цифровими технологіями, якщо вам доводиться вирішувати завдання, що вимагають знань та навичок що виходять за межі рівня «користувач»?
- 22) Ця допомога спеціаліста при виникненні складнощів у роботі з цифровими технологіями, що вимагають знань та навичок, які виходять за межі рівня «користувач» носить навчально-консультативний характер чи полягає в усуненні проблеми ним самим без вашої участі?
- 23) При виникненні повторної проблеми у роботі з цифровими технологіями на рівні користувача чи можете ви вирішити її самостійно без допомоги спеціаліста?
- 24) Чи маєте ви змогу швидко вирішити проблему, якщо ваш рівень володіння цифровими технологіями на рівні користувача недостатній, а спеціаліст технічного

персоналу з якихось причин недоступний?

Раунд другий:

- 1) Яким чином ви отримуєте вказівки чи рекомендації від керівництва?
- 2) Скільки часу проходить від моменту отримання вказівки чи рекомендації до вашого з ними ознайомлення?
- 3) Чи завжди є вказівки чи рекомендації чітко сформовані, такими, на усвідомлення і повне розуміння яких потрібні мінімальні часові затрати?
- 4) Чи вагаєтесь ви чи зв'язуватись з представником управлінської ланки закладу для уточнень і питань, чому так/ні?
- 5) Можливість отримати уточнення чи пояснення щодо отриманих вказівок чи рекомендацій від керівництва ви оцінюєте як високу?
- 6) При отриманні вказівок чи рекомендацій від керівництва чи завжди вказано скільки часу ви маєте на їх виконання?
- 7) Чи завжди указані строки є реальними для виконання поставлених задач?
- 8) Які ваші дії, якщо робоче навантаження не дозволяє виконати поставлену задачу у вказаний строк?
- 9) Чи маєте ви всі необхідні інформаційні та цифрові ресурси для виконання вказівок чи рекомендацій від керівництва?
- 10) При виникненні проблеми нестачі ресурсів ви вирішуєте її самотужки, чи зв'язуєтесь з представником управлінської ланки закладу?
- 11) Чи здійснюєте ви якийсь вид звітування про виконаній роботі, чи є конкретно вказані строки?(уточнити , що саме)
- 12) Яким чином оцінюється успішність виконання вами задачі?

Додаток Г

Оцініть, якою мірою Ви володієте уміннями та навичками з використання наступних елементів за 5-бальною шкалою (де 5-4 – володієте, 3-4 – володієте відносно, 0 – не володієте)

№ з/п	Елементи	Бали
1.	Визначення та формулювання місії навчального закладу	0 1 2 3 4 5
2.	Моделювання структури для навчальної, виховної, методичної роботи, психологічної служби навчального закладу	0 1 2 3 4 5
3.	Корекція моделювання навчального закладу відповідно умов, що виникли	0 1 2 3 4 5
4.	Визначення цілей-завдань навчальної роботи закладу	0 1 2 3 4 5
5.	Визначення цілей-завдань виховної роботи закладу	0 1 2 3 4 5
6.	Визначення цілей-завдань методичної роботи педагогічного колективу закладу	0 1 2 3 4 5
7.	Визначення цілей-завдань психологічної служби навчального закладу	0 1 2 3 4 5
8.	Визначення цілей-заходів навчальної роботи закладу	0 1 2 3 4 5
9.	Визначення цілей-заходів виховної роботи закладу	0 1 2 3 4 5
10.	Визначення цілей-заходів методичної роботи педагогічного колективу закладу	0 1 2 3 4 5
11.	Визначення цілей-заходів психологічної служби навчального закладу	0 1 2 3 4 5

Таблиця

Порівняльна характеристика командно-адміністративної та ринкової моделі управління ЗАКЛАД ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ

	Командно-адміністративна модель управління	Ринкова модель управління
Рівень автономії	Низький	Високий
Організація	Ієрархія	Мережа
Структура	Самодостатня	Взаємозалежність
Очікування персоналу	Задоволення поточних потреб	Якісне професійне зростання
Керівництво	Автократичний	Цільова орієнтація
Кадровий склад	Однорідний	Належність до різних культур (через застосування програм мобільності)
Робота	Індивідуальна	Групова
Ринки	Внутрішній	Глобальний
Вигода	Вартість	Час
Орієнтація	Дохід (державне фінансування)	Споживачі
Ресурси	Капітал	Інформація
Якість освітніх послуг	Досягнення заданого рівня	Безкомпромісне досягнення можливого рівня
Функціональні обов'язки	За посадою	Взаємозамінність