

## ІННОВАЦІЙНО-ЗОРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД ДО ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ РОБІТНИКІВ

**Постановка проблеми.** Характерними особливостями нашої епохи є динамізм і змінність у всіх аспектах життя. Інформаційне суспільство породжує нову форму економіки – економіку знань, де інтелект, особистісні якості, професіоналізм стають головними чинниками економічного розвитку та суспільного прогресу. Для того, щоб вижити у сучасному суспільстві, людина має бути здатною до адекватного сприйняття нового, пристосування до актуальних змін та їх випередження за рахунок власного ініціювання. У забезпеченні формування інноваційності особистості провідне значення має освіта. Однак реальний стан професійної освіти у нашій країні продовжує залишатись незадовільним. Відсутність цілеспрямованої державної політики з розвитку професійно-технічної освіти, неналежне планування професійної підготовки призвели до дисбалансу між попитом і пропозицією на кваліфіковані робітничі кадри на ринку праці. Гостро постає питання застарілості матеріально-технічного забезпечення закладів професійно-технічної освіти. Потребують удосконалення й підходи до організації навчального процесу у ПТНЗ, що мають визначати пріоритет тих умов, засобів та технологій освітньої діяльності, які відповідають вимогам сьогодення, сприяють розвитку вагомих професійних якостей і, передусім, інноваційних властивостей. Суперечність між значущістю підготовки майбутніх кваліфікованих робітників до інноваційної професійної діяльності та недостатньою спрямованістю наявного навчального процесу у ПТНЗ на розвиток інноваційних властивостей складає вагому проблему сучасної професійної освіти, що потребує вирішення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Потреба в інноваційному розвитку сучасної освіти загалом та професійно-технічної освіти, зокрема, зафіксована у державних нормативних документах. У Національній стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 року вказано, що одним із стратегічних напрямів державної політики у сфері освіти має стати розвиток наукової та інноваційної діяльності, підвищення якості на інноваційній основі [10]. «Положенням про порядок здійснення інноваційної освітньої діяльності», затвердженим наказом МОН України від 7.11.2000 р. №522, визначається поняття, суб'єкти, об'єкти, рівні, умови та порядок здійснення інноваційної освітньої діяльності. У тому числі зазначається, що «Інноваційна освітня діяльність на рівні навчального закладу може здійснюватись у дошкільних, загальноосвітніх, позашкільних, професійно-технічних, вищих навчальних закладах (у тому числі закладах післядипломної освіти) і передбачає використання освітніх інновацій, перевірених під час експериментів всеукраїнського та регіонального рівнів, а також розроблення, експериментальну перевірку варіативної частини змісту вищої (у тому числі післядипломної) освіти» [9]. Таким чином, допускається можливість інноваційної освітньої діяльності у системі професійно-технічної освіти.

Інноваційній діяльності у професійно-технічній освіті присвячена велика кількість робіт як науковців, так і практиків. Інноваційні підходи до управління якістю професійно-технічної освіти (В. Радкевич [11]), визначається роль інноваційної діяльності педагога професійного навчання (Т. Суліма) [12]), розглядаються інноваційні технології навчання при підготовці кваліфікованих робітників (О. Курбатов [7], М. Вачевський [2]). Співробітниками Інституту професійно-технічної освіти НАПН України проводиться низка наукових досліджень, присвячених розробці теоретико-методологічних засад модернізації професійно-технічної освіти стосовно її змісту, технологій, управління, інформаційно-аналітичного забезпечення, запровадження сучасних інформаційних засобів навчання, виховання і професійної орієнтації учнів [8].

Не зважаючи на досить велику увагу науковців і практиків до питань інноваційної діяльності у професійно-технічній освіті, розгляд багатьох її аспектів залишається незадовільним. Науковий пошук спрямовується скоріше на розробку і запровадження локальних інновацій, ніж на обґрунтування цілісних підходів і стратегій у реалізації інноваційної діяльності. Вважаємо, що перспективним шляхом модернізації вітчизняної професійної освіти є запровадження інноваційно-зорієнтованого підходу до професійного навчання. Основою обґрунтування інноваційно-зорієнтованого підходу в освіті виступила описана М. Кларінім точка зору західних дослідників щодо існування різних видів навчання: традиційного та інноваційного, що розглядаються як принципово різні стратегії реалізації навчального процесу [5, с. 8, 9].

Традиційне навчання зорієнтоване на збереження і відтворення культури, ґрунтується на

репродуктивній діяльності учнів, забезпечує формування виконавських здібностей, розвиток уваги і пам'яті.

Інноваційне навчання стимулює новаторські зміни в культурі, соціальному середовищі; орієнтоване на формування готовності особистості до динамічних змін у соціумі за рахунок розвитку різноманітних форм мислення тих, хто навчається, їх творчих здібностей, підвищує їх соціально-адаптаційні можливості. На наш погляд, таке навчання має стосуватись усіх компонентів навчального процесу. Відповідно, нами був запропонований інноваційно-зорієнтований підхід в освіті, який був експериментально апробований в умовах економічного університету для забезпечення підготовки студентів економічних спеціальностей до інноваційної діяльності [1]. Водночас вважаємо, що даний підхід може успішно використовуватись не лише у вищій освіті, а й на інших освітніх рівнях, зокрема, у професійно-технічній освіті для підготовки кваліфікованих робітників різних спеціальностей.

**Метою даної статті** є визначення сутності та складових інноваційно-зорієнтованого підходу у професійно-технічній освіті, розкриття змісту інтегрованої стратегії розвитку готовності суб'єктів навчання до інноваційної діяльності відповідно до специфіки даного рівня професійної підготовки.

**Виклад основного матеріалу.** В основу розуміння інноваційно-зорієнтованого підходу покладене визначене нами поняття *освітньої інновації* як цілеспрямованого нововведення у педагогічній системі, що удосконалює цю систему, призводить до її прогресивного розвитку. Діяльність суб'єктів освітньої діяльності (педагогів, учнів, керівників освіти та ін.), яка спрямована на пошук і запровадження освітніх інновацій, є *інноваційною освітньою діяльністю*.

У сучасних умовах пріоритетним завданням освіти загалом та професійної освіти, зокрема, виступає підготовка особистості до динамічності сучасного життя. Відповідно, інноваційно-зорієнтований підхід в освіті ми визначаємо як таку наукову чи практичну освітню діяльність, за якої провідною метою освіти виступає підготовка особистості до життя в змінних умовах за рахунок розвитку інноваційних особистісних властивостей.

У соціології, психології, менеджменті, педагогіці на сьогодні існує безліч різноманітних думок стосовно того, які властивості особистості слід вважати інноваційними. Г. Герасимов та Л. Ілюхіна [3] надають загальну характеристику інноваційного типу особистості як певної сукупності її характерологічних рис, що визначають успішність інноваційної діяльності, а саме: потреба у змінах, уміння відійти від влади традицій, виділяючи пункти розвитку й адекватні їм соціальні механізми; наявність творчості як особистісної якості і творчого (креативного) мислення; здатність знаходити ідеї й використовувати можливості їх оптимальної реалізації; системний, прогностичний підхід до відбору й організації нововведень; здатність орієнтуватися в стані невизначеності й визначати припустимий ступінь ризику; готовність до подолання перешкод, що постійно виникають; розвинена здатність до рефлексії, самоаналізу. М. Кларін виділяє інноваційні властивості особистості вчителя, необхідні для активного, емоційно забарвленого спілкуванні учнів один з одним і з вчителем, інтенсивної міжособистісної взаємодії: гнучкість, ширий інтерес до учня, широта, терпимість, конструктивність, доброзичливість, прийняття особистості учня [5]. М. Чаяускас, використовуючи концепцію педагогіки індивідуальності (О. Гребенюк, Т. Гребенюк), виділяє прояви креативності особистості у різних сферах індивідуальності [13, с. 44–55]: інтелектуальна – гнучкість, рухомість, оригінальність, розробленість, критичність і нестандартність мислення; мотиваційна – інтелектуальна потреба, прагнення до трансферту, спрямованість на самостійний пошук проблем; емоційна – емоції та самооцінка; предметно-практична – інтелектуальні та комунікативні здібності, здібності до спільних дій в нових ситуаціях; екзистенційна – усвідомлення себе як суб'єкта творчої індивідуальності, свого місця в суспільстві, навчальній і професійній діяльності, розуміння свого творчого потенціалу, вільна позиція у навчальній і навчально-дослідній діяльності; саморегуляції – здатність рефлексувати у творчому процесі, управляти своїми думками, створювати умови для власної творчої активності.

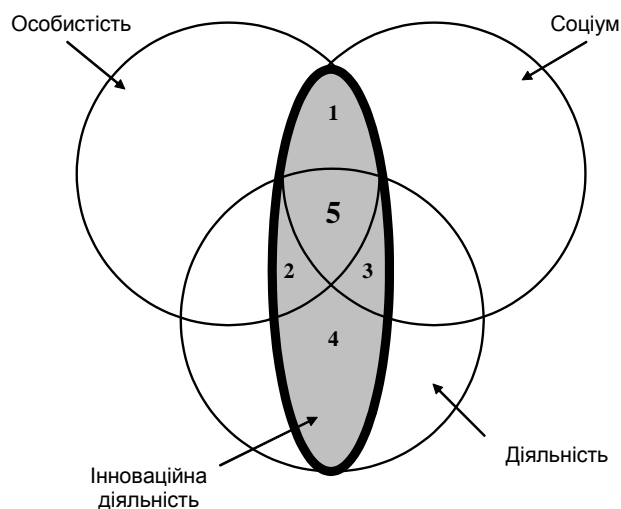
Вважаємо, що при виділенні інноваційних властивостей особистості майбутніх кваліфікованих робітників слід виходити зі структурних компонентів професійної діяльності. В. Козаков виділяє у структурі діяльності такі компоненти: суб'єкт, ціль, мотив, процес, предмет, засіб, умови, продукт, результат [6, с. 21–23]. Відповідно по відношенню до постановки цілей, задач діяльності інноваційність може позначати постановку нових, незвичних цілей і задач; по відношенню до процесу і засобів діяльності – здатність використовувати нові способи вирішення проблем; по відношенню до умов – здатність працювати у нових умовах. Стосовно самого суб'єкта інноваційність може означати його здатність до навчання, тобто сприймання нового досвіду, розвитку та

самоудосконалення.

Узагальнюючи зазначене, можна заключити, що **інноваційність** – це комплекс властивостей особистості, що визначають здатність людини працювати в нових умовах, ставити нові, незвичні для неї задачі, використовувати нові способи вирішення проблем, сприймати новий досвід, розвиватись і вдосконалюватись. Відповідно, інноваційне навчання у ПТНЗ має забезпечувати розвиток інноваційності майбутнього робітника, тобто комплексу професійно значущих властивостей особистості, що визначають його здатність працювати в нових умовах, ставити нові, незвичні для неї професійні задачі, використовувати нові способи вирішення проблем, сприймати новий досвід, розвиватись і вдосконалюватись.

Здійснене обґрунтування надає можливість конкретизувати дане визначення для професійно-технічної освіти. **Інноваційно-зорієнтований підхід у професійно-технічній освіті** позначає спрямованість на підготовку майбутнього робітника до професійної діяльності в умовах динамічного суспільства, його становлення як активного суб'єкта змін та інновацій, здатного до самостійної ініціації та реалізації інноваційної діяльності, розвиток його інноваційних властивостей, тобто здатності працювати у постійно змінних умовах, ставити нові, незвичні професійні задачі, використовувати нові способи вирішення професійних проблем, сприймати новий досвід, розвиватись і вдосконалюватись.

Інноваційно-зорієнтований підхід потребує реалізації інтегрованої **стратегії інноваційного розвитку суб'єктів майбутньої професійної діяльності** на рівні діяльнісного, особистісного та соціального компонентів. Виділені нами зв'язки інноваційної діяльності представлені на схемі (рис. 1).



**Рис. 1. Зони інноваційності у загальній системі інтегрованих зв'язків інноваційної діяльності**

Інноваційна діяльність знаходиться на перетині трьох сфер життя людини – особистісної, соціальної та діяльнісної, утворюючи 5 зон можливого прояву інноваційності: 1 – зона інноваційності особистості у сфері соціальних відносин; 2 – зона інноваційності як засобу розвитку особистості через діяльність; 3 – зона інноваційності у діяльності як засобу розв'язання соціальних проблем; 4 – зона інноваційності як розв'язання актуальних проблем діяльності; 5 – зона інноваційності як засіб інтегрованого розвитку всіх складових одночасно, забезпечення взаємовпливу і взаємодосконалення всіх значущих аспектів життєдіяльності людини: особистісного розвитку, соціальних відносин і діяльності.

У реальному житті людина може виявляти схильність до реалізації інноваційної діяльності у кожній з цих зон. У зоні інноваційності особистості у сфері соціальних відносин людина прагне до оновлення й вдосконалення стосунків з іншими людьми, цікавиться психологією взаємовідносин. У зоні інноваційності як засобу розвитку особистості через діяльність людина прагне реалізувати себе через свої інтереси, захоплення, різні форми активності, у тому числі й через навчальну та професійну діяльність. Зона інноваційності у діяльності як засобу розв'язання соціальних проблем зумовлює схильність людини до використання діяльності як засобу підняття свого соціаль-

ного статусу, самоствердження або пошуку сприятливого соціального середовища. Інноваційність як сфера розв'язання актуальних проблем професійної діяльності характеризується прагненням людини до вдосконалення актуальної для неї діяльності: окремих операцій, умов, використання нових засобів, привертання нових ресурсів тощо. Зона інноваційності як засіб інтегрованого розвитку всіх складових водночас забезпечує найбільш цілісну і повну реалізацію інноваційної діяльності, коли людина прагне до вдосконалення всіх сфер актуальної життєдіяльності у їх взаємозв'язку та взаємодоповненні.

Домінування певних зон інноваційності дістає своє відображення в різних моделях життєвих стратегій. Людина, яка зорієнтована на розвиток самої себе як особистості, буде використовувати професійну діяльність як засіб самореалізації, задоволення особистих потреб та чинника подальшого особистісного розвитку засобами професійної діяльності. Переважання зони соціального прояву інноваційності призводить до зміщення інтересів особистості на удосконалення соціального середовища, коли професійна діяльність відступає на задній план, а на передній виходить оптимізація міжособистісних стосунків або отримання комфорту від включення в соціальне середовище (яким у даному випадку виступає професійна група), відбувається зміщення центра особистісного прояву на соціальну активність. У разі переважання професійної діяльності смисловим центром життя людини стає ефективне розв'язання професійних завдань. Характер її включення у професійну діяльність набуває ознак жертвовності, коли людина підкоряє і соціальні відносини, і себе як особистості вирішенню професійних завдань, що розуміються досить утилітарно (пряме виконання професійних функцій).

Вважаємо, що забезпечення оптимального варіанту інноваційної діяльності можливе за умов інтеграції інноваційного потенціалу і можливостей всіх трьох сфер (зона 5 на рис. 1). І починати цей процес інтегрування слід ще з системи професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників, коли формуються їх базові цінності, соціальні, професійні й особистісні ідеали, нормативи, пріоритети. А це можливо шляхом створення відповідного освітнього середовища, в якому водночас представлені аспекти особистісного розвитку, соціальних відносин і професійної діяльності в їх гармонійному поєднанні, взаємодоповненні, взаємосприянні.

На рівні **діяльнісного** компоненту має бути забезпечене максимальна реалізація у навчальному процесі інноваційної діяльності, надання навчальному процесу та процесу професійної підготовки творчого, інноваційного характеру. На рівні **особистісного** компоненту мають бути забезпечені прояв і розвиток інноваційних особистісних властивостей, навчання людини засобом прояву й вдосконалення своїх переваг і можливостей. На рівні **соціального** компоненту має бути створене інноваційне навчальне середовище, за якого особливого значення набуває інтенсивна соціальна взаємодія суб'єктів навчання з приводу генерації інноваційних ідей та запровадження нововведень.

Для реалізації взаємозв'язку виділених компонентів у професійній підготовці мають дотримуватись такі **принципи**:

- 1) принцип інтегративності, що полягає у забезпеченні цілісності і гармонійності розвитку інноваційності майбутніх фахівців;
- 2) неперервності і поступовості розвитку, що полягає у постійному оновленню процесу професійної підготовки, відповідності актуальним запитам сьогодення;
- 3) гуманізму, що полягає у пріоритеті в процесі інноваційної діяльності загальнолюдських принципів та забезпечує ціннісну основу інноваційної діяльності;
- 4) варіативності, що вимагає забезпечення динамізму освітнього середовища, сприяє доланню стереотипів, розширює можливості;
- 5) соціального партнерства між всіма учасниками навчального процесу, що забезпечує формування колективних суб'єктів інноваційної діяльності.

Дотримання зазначеної стратегії має розпочинатись вже з самого початку навчання у ПТНЗ і стосуватись всіх компонентів педагогічної системи: ціле-мотиваційного, змістового, організаційно-технологічного та контрольного-оціночного. До цілей навчання мають входити цілі розвитку інноваційних властивостей: гнучкості, самостійності і критичності мислення, креативності, здатності до саморозвитку тощо. Слід спонукати учнів та педагогічних працівників до постійного оновлення своєї діяльності, пошуку резервів її удосконалення. Зміст навчання має бути гнучким і динамічним, удосконалюватись і збагачуватись разом з учнями. Велике значення має критичне осмислення нової інформації, формування особистого ставлення до неї, узгодження з власним досвідом. Організація навчання потребує використання активних та інтерактивних методів навчання, різноманітних форм спільної діяльності, в яких є значний потенціал для генерації творчих ідей і

пошуку нетрадиційних рішень професійних задач і ситуацій. Велике значення має також використання можливостей сучасних інформаційних технологій щодо динамічного представлення матеріалу, самостійного пошуку і опрацювання нової інформації, моделювання робітничих процесів, розробки самостійних проектів. Контроль в інноваційному навчанні має реалізовувати насамперед навчальну й корегувальну функції, спонукати до пізнання, бути цікавим, різноманітним та викликати позитивні емоції, що можливе за рахунок використання сучасних форм контролю (тестування, портфоліо, бліцопитування, само- і взаємоконтроль).

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Таким чином, здійснений аналіз дозволив обґрунтувати необхідність запровадження інноваційно-зорієнтованого підходу до професійно-технічної освіти, що припускає спрямованість на підготовку майбутнього робітника до професійної діяльності в умовах динамічного суспільства, його становлення як активного суб'єкта змін та інновацій. Інноваційно-зорієнтований підхід потребує реалізації комплексної стратегії інноваційного розвитку суб'єктів майбутньої професійної діяльності на рівні діяльнісного, особистісного та соціального компонентів, вимагає дотримання принципів інтегративності, неперервності і поступовості розвитку, гуманізму, варіативності і соціального партнерства, має стосуватись усіх складових педагогічної системи (ціле-мотиваційного, змістового, організаційно-технологічного та контрольного-оціночного).

У подальших дослідженнях пропонується здійснювати перевірку викладених теоретичних положень у науковій і практичній діяльності, розробляти конкретні методики реалізації інноваційно-зорієнтованого підходу у професійно-технічній освіті.

#### Література:

1. Артюшина М. В. Психолого-педагогічні засади підготовки студентів економічних спеціальностей до інноваційної діяльності : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / Марина Віталіївна Артюшина. – К., 2011. – 598 с.
2. Вачевський М. Використання інноваційних педагогічних технологій у системі освіти професійно-технічних навчальних закладів [Електронний ресурс] / М. Вачевський // Молодь і ринок. – 2013. – № 6. – С. 19–23. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Mir\\_2013\\_6\\_3.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Mir_2013_6_3.pdf).
3. Герасимов Г. И. Инновации в образовании : сущность и социальные механизмы / Г. И. Герасимов, Л. В. Илюхина. – Ростов н/Д: НМД «Логос», 1999. – 136 с.
4. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології: навч. посіб. / І. М. Дичківська. – К.: Академвидав, 2004. – 352 с.
5. Кларин М. В. Инновации в обучении: метафоры и модели : анализ зарубежного опыта / М. В. Кларин. – М.: Наука, 1997. – 223 с.
6. Козаков В. А. Психологія діяльності і навчальний менеджмент: підруч. У 2-х ч. / В. А. Козаков. – К.: КНЕУ, 1999. – ч. I. Психологія суб'єкта діяльності. – 244 с.
7. Курбатов О. П. Інноваційні технології навчання при підготовці кваліфікованих робітників в системі професійно-технічної освіти [Текст] / О. П. Курбатов // Пробл. інж.-пед. освіти: зб. наук. праць / Укр. інж.-пед. акад. – Х., 2005. – Вип. 10. – С. 163–171.
8. Науково-методичне забезпечення професійної освіти і навчання: матеріали Звітної науково-практичної конференції (м. Київ, 24–25 березня 2014 р.). Т. 1. / Інститут професійно-технічної освіти НАПН України / за заг. ред. В. О. Радкевич. – К.: ІПТО НАПН України, 2014. – 204 с.
9. Положення про порядок здійснення інноваційної освітньої діяльності, затверджене наказом Міністерства освіти і науки України від 7 листопада 2000 р. № 522, зі змінами, внесеними згідно з наказом МОН України від 30.11.2012 р. № 1352.
10. Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року. Указ Президента України від 25.06.2013 № 344/2013.
11. Радкевич В. О. Інноваційні підходи до управління якістю професійно-технічної освіти / В. О. Радкевич // Професійна освіта: проблеми і перспективи / ІПТО ЕАПН України; РВНЗ «КіПУ». – К.; Сімферополь : НІЦ КіПУ, 2011. – Вип. 2. – С. 4–9.
12. Сулима Т. С. Інноваційна діяльність педагога професійного навчання як актуальна проблема в контексті реформування системи професійно-технічної освіти / Т. С. Сулима / Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Вип. 30: збірник наукових праць / за ред. проф. М. С. Корця. – К. : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2011. – С. 197–201.

13. Чаяускас М. Е. Формирование учебной инновационной деятельности студентов – будущих педагогов : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Чаяускас Максим Еугснияус. – Калининград, 2000. – 184 с.

У статті розкрито сутність інноваційно-зорієнтованого підходу у професійно-технічній освіті. Визначено поняття «освітня інновація», «інноваційна освітня діяльність», «інноваційність». Показано зміст інтегрованої стратегії інноваційного розвитку суб'єктів майбутньої професійної діяльності. Виділено принципи запровадження інноваційно-зорієнтованого підходу у професійно-технічну освіту. Описано компоненти навчального процесу, побудованого на основі інноваційно-зорієнтованого підходу.

**Ключові слова:** освітня інновація, інноваційна освітня діяльність, інноваційність, інноваційно-зорієнтований підхід у професійно-технічній освіті.

**Артюшина М. Инновационно-ориентированный подход к профессиональному обучению будущих квалифицированных рабочих.**

В статье раскрывается сущность инновационно-ориентированного подхода в профессионально-техническом образовании. Даются определения понятий «образовательная инновация», «инновационная образовательная деятельность», «инновационность». Раскрывается содержание интегрированной стратегии инновационного развития субъектов будущей профессиональной деятельности. Выделяются принципы внедрения инновационно-ориентированного подхода в профессионально-техническое образование. Описываются компоненты учебного процесса, построенного на основе инновационно-ориентированного подхода.

**Ключевые слова:** образовательная инновация, инновационная образовательная деятельность, инновационность, инновационно-ориентированный подход в профессионально-техническом образовании.

**Artiushyna M. Innovation-oriented approach to professional education of future skilled workers.**

The article reveals the essence of innovation-oriented approach in vocational education. Are definitions of "educational innovation", "innovative educational activities", "innovation". The content of an integrated strategy of innovative development of the subjects of future professional activity. Stand out principles for the implementation of innovation-oriented approach to vocational education. Describes the components of the educational process that is built on innovation-oriented approach.

**Keywords:** educational innovation, innovative educational activities, innovation, innovation-oriented approach to vocational education.

УДК 377

*Бородієнко О.В.*

**СИСТЕМА РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ  
СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ З ПРОДАЖУ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ  
ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ АБОНЕНТІВ**

**Актуальність.** Впродовж декількох років поспіль ринок телекомунікацій України характеризується чітко сформованими тенденціями. Зростає частка даної сфери у ВВП України, що демонструє значний потенціал росту ринку; відбувається стрімке зростання доходів у визначених сегментах (мобільний зв'язок, ширококутний доступ до Інтернет, передача даних); провайдери телекомунікаційних послуг на відміну від інших секторів господарства країни мають значні показники рентабельності активів та капіталу; зростає кількість абонентів в розрізі різних телекомунікаційних послуг; зростає ступінь проникнення різних видів зв'язку на споживацький ринок. Закони України, які регулюють сферу телекомунікацій, зокрема, закони «Про телекомунікації», «Про телебачення та радіомовлення», «Про інформатизацію», з одного боку, сприяють розвитку даного ринку, створюючи умови для діяльності операторів, а з іншого, сприяють зростанню споживацького попиту на даний вид послуг. Характеризуючи тенденції розвитку народного господарства України в цілому, слід зазначити, що найвищий рівень інноваційної активності мають підприємств-