

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-

ва за видом економічної діяльності «Інформація та телекомунікації». Обсяг ринку телекомунікацій складає більше 46 млрд грн. Даний сектор є привабливим для інвестування, що породжує посилення конкуренції на ньому. На сьогоднішній день зареєстровано більше 4000 операторів, які здійснюють підприємницьку діяльність в даному секторі. Значна конкуренція на ринку актуалізує необхідність пошуку провайдером джерел конкурентних переваг для посилення їх позицій та розширення присутності на ринку. За умов подібності, а часто й аналогічності технологічно-економічних умов основне джерело конкурентних переваг операторів знаходиться в рамках бізнес-процесу «продаж послуг та обслуговування абонентів». Даний бізнес-процес реалізується завдяки функціонуванню мережі точок продажу та обслуговування компанії. Телекомунікаційні компанії, які представлені в різних регіонах країни, як правило, мають розгалужену систему таких точок, що дає змогу оперативної, в різних географічних локаціях, відповідно до внутрішніх стандартів та регламентів бізнес-процесів компанії реалізувати продаж телекомунікаційних послуг новим клієнтам та обслуговувати вже існуючих абонентів. Для успішного виконання планів продажу, якісного обслуговування абонентів, створення високого рівня сервісу, підвищення рівня задоволеності споживачів якістю обслуговування необхідно налагодити таку роботу точок продажу та обслуговування, яка б реалізовувала всі вищезазначені функції. Одним із визначальних чинників є рівень професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування абонентів. Саме ця категорія працівників забезпечує організацію процесу продажу, виконання планів, реалізацію принципу якісного сервісу, виробниче навчання персоналу з продажу та обслуговування, контроль їх діяльності, рекламну діяльність, просування телекомунікаційних послуг, оцінювання рівня задоволеності абонентів якістю обслуговування тощо.

Професійна компетентність керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів є визначальною для якості процесів продажу та обслуговування абонентів. Тому актуальні вимоги до рівня професійної компетентності персоналу, які визначаються швидким старінням технологій в телекомунікаційній сфері та необхідністю впроваджувати нові; стрімким та частим виведенням на ринок нових послуг та продуктів; посиленням вимог споживачів до якості та професійності персоналу, актуалізує необхідність створення, апробації та наукового осмислення такої системи розвитку керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг, яка б відповідала актуальним потребам телекомунікаційного бізнесу, з одного боку, а з іншого – гарантовано забезпечувала розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу та обслуговування. Зараз існує необхідність створення системи розвитку професійної компетентності зазначеної категорії працівників, яка б забезпечувала розвиток інноваційного мислення, креативності, професійної мобільності, підприємництва, володіння сучасними педагогічними технологіями, комунікативної компетентності тощо. Професійна компетентність керівників структурних підрозділів з продажу та обслуговування являє собою вміння кожного з працівників та всіх разом як єдиного організму швидко й ефективно сприймати та реалізувати різні нововведення на кожній стадії життєвого циклу телекомунікаційної компанії. Дана мета може бути досягнута лише за умов постійного поглиблення знань, умінь, навичок; вона є результатом його розвитку, котрий досягається через застосування комплексу заходів, що охоплює професійне навчання, перепідготовку, підвищення кваліфікації кадрів, а також планування кар'єри персоналу організації.

Метою даної статті є обґрунтування системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів, визначення чинників та підходів, які мають лежати в основі її формування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні праці науковців присвячено переважно дослідженню формування та розвитку окремих компонентів професійної компетентності фахівців (які, проте, є необхідними компонентами компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів), зокрема: в працях І.В.Козич – конфліктологічної компетентності [10]; М. Т. Левочки – економічної компетентності [13]; О. Г. Кіріленко, А. М. Коломієць, Є. Р. Бенькович, О. В. Нікулочкіної – інформаційної компетентності [9, 11, 2, 14]; З.В.Залібовської-Ільницької, Д. М. Годлевської – комунікативної компетентності [7, 4]; І. О. Зель – андрагогічної компетентності [8]. Питанням формування та розвитку професійної компетентності категорії керівників, зокрема, навчальних закладів (певні елементи професійної компетентності, зокрема, управлінська компетентність, є спільними й для керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів) присвячено праці В. Г.Базелюк [1], Н. В. Василенко [3], Б. М. Жебровського [5], Н. Б. Ларіної [12], В. В. Олійник [15], Л. А. Пермінової [16], Т. М. Сорочан [17] та ін.

Аналіз наукових праць засвідчує відсутність дидактичних і методичних засад системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів. Разом з тим у сучасних умовах саме такі засади можуть стати науковою базою для вирішення низки завдань, що дозволить здійснювати цілеспрямовану орієнтацію на формування та розвиток професійно-значущих якостей зазначеної категорії персоналу через створення системи його розвитку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Актуальність та практична значущість проблеми формування системи розвитку керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів продиктована необхідністю подолання низки суперечностей:

- між зростаючими вимогами споживачів щодо якості процесу продажу та обслуговування, і, як наслідок, до професійного рівня персоналу з продажу та обслуговування та недосконалістю існуючої системи розвитку персоналу з продажу та обслуговування;

- між швидкими технологічними та економічними змінами на ринку телекомунікацій (і, як наслідок, необхідністю швидкого опанування персоналом з продажу та обслуговування знаннями, вміннями та навичками) та інерційністю існуючих систем розвитку даної категорії персоналу, що визначає швидку втрату актуальності отриманих знань та сформованих навичок;

- між усвідомленням важливості й необхідності створення якісної, цілісної, ступеневої системи розвитку професійної компетентності керівників з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів та практичною нерозробленістю теоретико-методологічних засад даної проблематики;

- між необхідністю забезпечення цілісності й наступності змісту системи розвитку професійної компетентності керівників з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів та недосконалістю існуючих підходів до створення такого роду систем.

Як відомо, педагогічна система – це виділена на основі певних ознак впорядкована множина взаємопов'язаних елементів, поєднаних загальною метою функціонування і єдністю управління і, які перебувають у взаємоз'язку з середовищем як цілісне явище [6]. Структурно педагогічна система складається з елементів (компонентів), виділених на основі певних критеріїв; структурні характеристики системи формуються відповідно до мети, завдань, змісту, методів, форм взаємодії об'єктів та суб'єктів, необхідності досягнення конкретних результатів, що формалізується у критерії та показники оцінювання ефективності системи розвитку. Дослідники також виділяють такі компоненти педагогічної системи, які її цементують, як цільовий (обумовлюється метою, завданнями розвитку професійно значущих якостей), змістовий (відображає сутність того, що реалізується в процесі досягнення як загальної мети, так і кожного завдання зокрема), діяльнісний або організаційно-управлінський (передбачає форми організації взаємодії між об'єктами та суб'єктами), результативний (відображає ефективність його функціонування, характеризує досягнуті здобутки відповідно до визначеної мети і завдання).

Вивчення сучасних особливостей та потреб телекомунікаційної галузі в контексті розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів дає підстави визначити чинники, які мають визначати специфіку цієї системи. Ними є: особливості телекомунікаційної галузі (професійний контекст діяльності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів й визначає ті компоненти професійної компетентності, які мають набути розвитку в результаті впровадження системи); особливості бізнесу в сфері телекомунікацій (швидка зміна технологій, генерування нових продуктів і послуг визначають необхідність в частому й оперативному опануванні великими масивами нової інформації, формування нехарактерних для керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів вмінь та навичок, тому системою їх розвитку має бути забезпечена відповідна методична й технологічна складова, яка дасть можливість вирішити це завдання); інтенсивність праці категорії працівників, що досліджується (а це, в свою чергу, актуалізує проблему використання таких технологій навчання, в тому числі й дистанційних інтерактивних технологій, які б дали можливість швидко й з гарантованим результатом опанувати необхідні знання); актуальна необхідність в швидкій мультиплікації знань для персоналу з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів (що визначає необхідність впровадження таких елементів системи розвитку керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів, які б забезпечували формування дидактичної та андрагогічної компетентності керівників для реалізації принципу мультиплікації знань); неперервність та ступневість розвитку професійної компетентності

керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів (що забезпечує поступове зростання рівня сформованості основних компонентів професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів); залежність дидактичного та часового параметрів системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів від базової моделі їх професійної компетентності (що визначає зміст, дидактичний та технологічний параметри системи); необхідність забезпечення високої якості та гарантованості результатів навчання (що актуалізує необхідність введення в систему розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів якісних та валідних систем оцінювання керівників з точки зору рівня сформованості компонентів професійної компетентності в динаміці, а також результативності процесу навчання й розвитку включно до впливу цього процесу на результати їх професійної діяльності); необхідність уваги до параметру індивідуального прогресу в розвитку (створення такої системи розвитку, яка б була достатньо гнучкою й враховувала індивідуальну інтелектуальну лабільність керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів); необхідність розвитку таких специфічних компонентів професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів, як відповідальність, творчий підхід, професійна мобільність, наставництво, підприємницький підхід в процесі здійснення виробничих функцій (що визначає необхідність вивчення потенціалу та впровадження в систему розвитку професійної компетентності керівників підходів коучингу та бізнес-моделювання).

Таким чином, теоретико-методологічною основою розвитку системи професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів має бути розроблена модель професійної компетентності на компетентнісно-діяльнісній основі (з розробленою системою оцінювання рівнів сформованості компонентів професійної компетентності). Створення, теоретико-методологічне обґрунтування та експериментальна перевірка впровадження системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів, яка базується на принципах системного підходу, неперервності та враховує всі сучасні чинники, які й визначають її специфіку, буде найбільш оптимальною з точки зору залучення ресурсів та гарантування необхідного результату. Розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів має здійснюватись за умови теоретичного, методологічного та методичного обґрунтування. Ґрунтовне вивчення контексту професійної діяльності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів та створення системи розвитку їх професійної компетентності сприятиме вдосконаленню професійно важливих якостей керівників. Впровадження інноваційних сучасних технологій навчання сприятиме постійній модернізації їх професійної компетентності.

Література:

1. Базелюк В. Г. Формування дослідницьких умінь керівників загальноосвітніх навчальних закладів у системі післядипломної педагогічної освіти: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Базелюк Василь Григорович; Держ. вищий навч. заклад «Університет менеджменту освіти» АПН України. – К., 2008. – 20 с.
2. Бенькович Є. Р. Програмні комп'ютерні системи як невід'ємна складова підготовки майбутнього економіста до професійної діяльності / Є. Р. Бенькович // Вісн. Черкас. ун-ту. Сер. Пед. науки. – 2009. – Вип. 166. – С. 17–20.
3. Василенко Н. В. Підготовка керівників загальноосвітніх навчальних закладів до інноваційної діяльності: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Василенко Надія Володимирівна; Центр. ін-т післядипл. пед. науки АПН України. – К., 2007. – 213 с.
4. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Годлевська Дана Миколаївна; Нац. пед. ун-т ім. М.П. Драгоманова. – К., 2007. – 21 с.
5. Жебровський Б. М. Формування професійної готовності директора школи до управління якістю освіти: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Жебровський Борис Михайлович; Ін-т педагогіки і психології професійної освіти АПН України. – К., 2002. – 210 с.
6. Зайченко І. В. Педагогіка: навчальний посібник для студ. вищ. пед. навч. закладів / І. В. Зайченко. – К.: Освіта України, 2006. – 528 с.

7. Залібовська-Ільницька З. В. Професійно-педагогічні засади формування комунікативної компетентності молодших школярів: монографія / З. В. Залібовська-Ільницька. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2012. – 239 с.
8. Зель І. О. Формування андрагогічної компетентності у студентів гуманітарних факультетів класичних університетів: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Зель Ірина Олексіївна; Черкаський нац. ун-т ім. Богдана Хмельницького. – Черкаси, 2009. – 20с.
9. Кіріленко О. Г. Педагогічні умови підготовки викладачів вищих технічних навчальних закладів до організації дистанційного навчання: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Кіріленко Олена Георгіївна; Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. – Харків, 2008. – 20 с.
10. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Козич Ірина Володимирівна; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К., 2008. – 24 с.
11. Коломієць А. М. Теоретичні та методичні основи формування інформаційної культури майбутнього вчителя початкових класів: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04 / Коломієць Алла Миколаївна; Ін-т пед. освіти і освіти дорослих АПН України. – К., 2008. – 42 с.
12. Ларіна Н. Б. Підготовка керівників загальноосвітніх навчальних закладів до впровадження профільного навчання: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Ларіна Наталія Борисівна; Класичний приватний ун-т. – Запоріжжя, 2009. – 20 с.
13. Левочко М. Т. Професійна підготовка майбутніх фахівців економічної галузі: теорія, методика, організація: монографія / М. Т. Левочко. – К.: Інформ.-аналіт. агентство, 2009. – 499 с.
14. Нікулочкіна О. В. Розвиток інформаційної компетентності вчителів початкових класів у системі післядипломної освіти: навч.-метод. посібник / О. В. Нікулочкіна. – Запоріжжя: ЛПС, 2009. – 92 с.
15. Олійник В. В. Теоретико-методологічні засади управління підвищенням кваліфікації педагогічних працівників профтехосвіти: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04 / Олійник Віктор Васильович; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К., 2004. – 46 с.
16. Пермінова Л. А. Розвиток професійних умінь керівника школи у системі курсової підготовки: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Пермінова Людмила Аркадіївна; Центр. ін-т післядипл. пед. освіти АПН України. – К., 2002. – 23 с.
17. Сорочан Т. М. Розвиток професіоналізму управлінської діяльності керівників загальноосвітніх навчальних закладів у системі післядипломної педагогічної освіти: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04 / Сорочан Тамара Михайлівна; Луганський нац. пед. ун-т ім. Тараса Шевченка. – Луганськ, 2005. – 43 с.

У статті теоретично обґрунтовано систему розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів. Проаналізовано суперечності між сучасними вимогами телекомунікаційного ринку і, як наслідок, вимогами щодо рівня розвитку професійної компетентності керівників цих структурних підрозділів, та існуючими підходами до формування систем розвитку даної категорії працівників. Визначено чинники та принципи, які покладено в основу формування системи розвитку керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів.

Ключові слова: професійна компетентність, система розвитку, керівники структурних підрозділів, телекомунікації, продаж послуг, обслуговування абонентів.

Бородиенко А. Система развития профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений по продаже телекоммуникационных услуг и обслуживания абонентов.

В статье теоретически обоснована система развития профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений по продаже телекоммуникационных услуг и обслуживания абонентов. Проанализированы противоречия между современными требованиями телекоммуникационного рынка и, как следствие, требованиями к уровню профессиональной компетентности руководителей этих структурных подразделений, и существующими подходами к формированию систем развития данной категории сотрудников. Определены факторы и принципы, которые должны лежать в основе формирования системы развития руководителей структурных подразделений по продаже телекоммуникационных услуг и обслуживанию абонентов.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, система развития, руководители структурных подразделений, телекоммуникации, продажа услуг, обслуживание абонентов.

Borodiyenko O. The system of professional competences' development of Heads of Departments of telecommunications sales service and customer service.

The system of development of Heads of Departments of telecommunications sales service and customer service is justified in the article. It was analyzed the inconsistencies between the current requirements of the telecommunications market and the consequent requirements of professional competence of Heads of Departments of telecommunications sales service and customer service and existing approaches to the formation of this category of workers' system of development. Factors and principles that should underlie the formation of the system of development of Heads of Departments of telecommunications sales service and customer service are revealed.

Keywords: professional competence, system of development, heads of departments, telecommunications, sales service, customer service.

УДК 377.111.3+303.1

Гириловська І.В.

МОНІТОРИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ В ОСВІТІ

Постановка проблеми. Розвиток сучасної держави великою мірою залежить від якості освіти, яку здобувають її громадяни. Тому оцінка якості освіти є одним із найважливіших показників, за якими визначається ефективність функціонування системи освіти. Поняття якості освіти охоплює і якісний склад педагогічних кадрів, і якість фінансових умов, і якість технологій та концептуального курсу управління, тобто все те, що впливає на рівень підготовки випускника навчального закладу. В статистичному плані якість освіти можна розглядати як міру відповідності конкретного освітнього результату певному еталону, побудованого з урахуванням суспільного та державного запиту. Сучасним засобом дослідження та оцінювання будь-якого об'єкту, зокрема якості освіти, є моніторинг, популярність якого зростає в усьому світі з року в рік.

Проте на сьогодні відсутня зрозуміла педагогічна інтерпретація моніторингу якості професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників в системі професійно-технічної освіти. Причиною цього є нерозробленість необхідних науково-педагогічних основ моніторингу, адаптованих до сфери професійно-технічної освіти, моніторингових технологій оцінювання якості професійної підготовки майбутніх робітників та її складових, вітчизняних методик вимірювання досягнутої якості професійної підготовки й ефективності управління нею.

Аналіз досліджень і публікацій показує, що проблеми моніторингу в освітній галузі були висвітлені в різних аспектах, але здебільшого це стосувалося загальної середньої освіти. Наприклад, формуванням понятійного апарату з питань моніторингу в освітній діяльності займалися В. П. Беспалько, І. М. Гавриленко, О. М. Майоров та інші; питання, пов'язані з управлінням загальною середньою освітою закладом на засадах якісних змін в освіті розглядали Г. В. Сельникова, Т. О. Лукіна, О. І. Локшина, О. М. Касьянова та інші; дослідження щодо моніторингу якості навчальних досягнень учнів проводили Л. В. Куликова, І. В. Маслікова, С. І. Подмазін та інші; застосування інформаційних систем і технологій в організації моніторингу якості освіти аналізували Ю. С. Брановський, С. Ю. Диканський, А. Н. Багіров, Т. В. Воронцова, Л. М. Калініна та інші; моніторингові технології вивчали І.Є. Булах, А. М. Єрмола, Г. А. Дмитренко та інші.

Мета статті – розкрити зміст моніторингу якості професійної підготовки майбутніх робітників в професійно-технічних навчальних закладах та етапи його проведення.

Виклад основного матеріалу. У «Сучасному довіднику іншомовних слів» моніторинг визначається як: 1) постійний контроль за будь-яким процесом з метою виявити, чи відповідає він бажаному результату або початковим прогнозам; 2) спостереження за докільціям, оцінювання й прогноз його стану у зв'язку з господарською діяльністю людини; 3) збір інформації для вивчення громадської думки стосовно якогось питання [1, с. 464]. В українському педагогічному словнику тлумачення терміна «моніторинг» поки що відсутнє. Останнім часом термін «моніторинг» часто вживається в педагогіці. В галузі освіти існує декілька точок зору на сутність цього поняття. Розглянемо деякі з них:

- О. В. Могильов дає тлумачення моніторингу як комплексу заходів, спрямованих на отримання повної, орієнтованої на предметну сферу інформації про функціонування складної системи з метою управління нею [2, с. 26].