

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

У статті розглянуто науково-теоретичні засади психологічного супроводу освітніх послуг у вищому навчальному закладі. Проаналізовано наукові підходи до визначення понять «освітні послуги» та «психологічний супровід». На основі узагальнення думок вчених визначено функції психологічного супроводу. Обґрунтовано необхідність впровадження психологічних служб у вищі навчальні заклади.

*Ключові слова:* «освітні послуги» та «психологічний супровід».

В статті рассмотрены научно-теоретические основы психологического сопровождения образовательных услуг в высшем учебном заведении. Проанализированы научные подходы к определению понятий «образовательные услуги» и «психологическое сопровождение». На основе обобщения мнений ученых было предложено функции психологического сопровождения. Обоснована необходимость внедрения психологических служб в высшие учебные заведения.

*Ключевые слова:* «образовательные услуги» и «психологическое сопровождение».

Освіта – основа інтелектуального, культурного, духовного, соціального, економічного розвитку особистості, нації і держави, нарощення їх інтелектуального, духовного та економічного потенціалу.

У сучасній системі освіти суттєво розширюється сфера освітніх послуг. Вирішальну роль у забезпеченні їх якості відіграють керівництво навчального закладу та викладачі, які безпосередньо можуть відстежити психологічну реакцію студентів, гнучко пристосовуватися до їх запитів.

**Актуальність дослідження** психологічного супроводу освітніх послуг зумовлена особливою соціальною значущістю сфери освіти в житті сучасного суспільства, новими соціальними вимогами, відповідними стратегічними змінами розвитку освіти України та загальноосвітніми тенденціями.

Однією з головних тенденцій розвитку освіти є підвищення її якості. А так, зростає вимога розширення масштабів рівня освіти, поліпшення якості підготовки фахівців, а головне – розвитку самої людини, її творчих здібностей. Відповідно до запитів часу відбуваються кардинальні реформуючі процеси в системі освіти.

Активне просування освітніх послуг на ринок споживача вимагає спеціальної організації навчального закладу. Впроваджена система управління якістю диктує вимогу, за якою кожна послуга має відповідати вимогам споживача. Організація повинна постійно оцінювати ступінь його задоволеності і постійно покращувати (удосконалювати) процеси надання послуг. Успішність навчання студентів у вищих навчальних закладах багато в чому визначається реальними умовами їх

життєдіяльності, характером проблем, що виникають у процесі навчання, можливостями їх вирішення адміністрацією, викладачами, а також психологічними й соціальними службами. Іншими словами, технологія психологічного супроводу надання освітніх послуг у ВНЗ не виступала раніше предметом спеціальних наукових досліджень, хоча певне теоретичне та методологічне підґрунтя для розв'язання означеної проблеми вже є.

**Мета статті:** розкрити зміст теоретичних засад психологічного супроводу освітніх послуг у вищій школі.

**Завдання:** проаналізувати визначення та зміст понять «освітні послуги», «психологічний супровід» у сучасній науковій літературі; охарактеризувати функції психологічного супроводу освітніх послуг у вищій школі; розкрити зміст діяльності психологічних служб у ВНЗ.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** показав, що серед дослідників єдиною думкою з приводу того, що ж вважати освітньою послугою, немає.

Освітні послуги, як суспільний товар, мають свою споживчу вартість, яка може бути виражена якістю, глибиною та характером знань, що надаються. Питання у галузі освіти досліджували Є. Андреев, С. Багдик'ян, А. Булкін, Б. Гершунський, В. Кремень, В. Кріжко, Б. Ліхачов, В. Луговий, М. Поташник, М. Романенко, Т. Степанова, Г. Філіпчук та інші.

Праці Г. Бардієра, М. Бігянова, А. Деркача, В. Петровського, І. Ромазана, Т. Чередникової зосереджені на визначенні особливостей психологічного супроводу. Дослідження цієї проблеми також певною мірою знайшли своє відображення в працях

О. Корнева, М. Курка, С. Лебедевої, О. Нічик, В. Розова, О. Тімченка та ін.

### Виклад основного матеріалу дослідження.

Основною ознакою послуги є те, що вона повинна створювати цінність для споживачів та сприйматися ними як послуга.

Наприклад, послугами навчального закладу є: надання освіти студентам; забезпечення їх підручниками; підбір висококваліфікованих викладачів, які постійно підвищують свій освітній рівень; створення сучасних аудиторій, матеріально-технічної бази; більш досконала організація процесу навчання (можливість самостійного вивчення матеріалу і контролю за допомогою комп'ютера в інтерактивному режимі, використання комп'ютерних баз даних, кейс-стаді, тренінгів; робота в малих групах; дистанційні форми навчання) тощо.

Інколи для уточнення переліку послуг доцільно звернутися до споживачів. В оцінюванні якості освітніх послуг можна керуватися такими критеріями: рейтинг та конкурентоспроможність навчального закладу; доступність послуг; знання і досвід викладацького складу; належний рівень знань; рівень комунікації, обладнання аудиторій тощо.

Перш ніж розкрити суть поняття «освітня послуга», простежимо зміст термінів «послуга» й «освіта». Можна знайти різні визначення «послуги». На думку Р. Малері [1, с. 99], послуги – це нематеріальні активи, вироблені для цілей збуту. Послуга – це процес, ряд дій. Ці дії можуть бути інструментом для виробництва цінності, вони можуть створити цінність, але самі не є самостійною цінністю. Якщо якісь дії корисні лише для того, хто їх виробляє, то вони не можуть вважатися послугою.

В економічній енциклопедії [2] послуга – це специфічний продукт праці, яка не набуває речової форми і споживча вартість якого на відміну від речового продукту праці полягає в корисному ефекті живої праці. Такими, наприклад, є послуги лікаря, вчителя, актора, перукаря тощо. Їх працю проводить певний продукт нематеріальної форми, який може бути об'єктом купівлі-продажу, предметом споживання. Це здобуття систематизованих знань і навичок, сукупність знань, отриманих в результаті навчання.

Ф. Котлер пропонує таке визначення [3, с. 294]: «Послуга – будь-який захід або вигода, яку одна сторона може

запропонувати іншій і яка в основному невідчутна і не веде до заволодіння чим-небудь».

Класики економічної теорії К. Маркс та Ф. Енгельс [4, с. 118] визначали поняття «послуга» як корисну дію тієї або іншої вартості, товару чи продукту. Послуга в розумінні К. Маркса представляє собою особливу споживну вартість праці, яка надає послуги не як речі, а як діяльність.

Розглянемо поняття «освіта». Згідно з Законом України «Про освіту» [5] – це основа інтелектуального, культурного, духовного, соціального, економічного розвитку суспільства і держави. Метою освіти є всебічний розвиток людини як особистості та найвищої цінності суспільства, розвиток її талантів, розумових і фізичних здібностей, виховання високих моральних якостей, формування громадян, здатних до свідомого суспільного вибору, збагачення на цій основі інтелектуального, творчого, культурного потенціалу народу, підвищення освітнього рівня народу, забезпечення народного господарства кваліфікованими фахівцями.

Напередодні реформ у 1861 році поняття «освіта» за своїм змістом більше стало пов'язуватися з «систематичним навчанням», з передачею знань, з вивченням природничих наук, техніки, математики, набуттям професійних умінь та навичок. Утверджується цінність навчання і знань серед усіх соціальних прошарків суспільства [6, с. 86].

На початку ХХ ст. вживання поняття «освіта» розширилося. Так, педагог і освітній діяч Я.Ф. Чепіга змістовно збагатив це поняття, доповнивши його ознакою «національна освіта». Вчений пояснював нове поняття та зазначав: «Національне виховання і освіта виникають з інстинктивного змагання нації до своєї самоохорони, до зберігання фізичного і морального здоров'я. Змагання зберегти творчі сили свого національного генія є першим найважливішим стимулом до життя народу; без нього він приречений на занепад, асимілювання і навіть зникнення» [7, с. 3-4].

До 50-х років ХХ ст. радянська педагогіка тлумачила освіту як сукупність знань, умінь і навичок, необхідних для практичної діяльності, без огляду на співвідношення її з розвитком і вихованням. У 60-ті роки ХХ століття освіту починають трактувати як процес і результат навчально-виховної роботи, розвитку світогляду,

ідейно-політичних поглядів і моральності, а також творчих задатків і здібностей. Внаслідок цього освітній результат набув образу індивідуальної своєрідності [8, с. 44].

Вчений В.І. Луговий дійшов висновку, що освіта в її загальному розумінні – це «сукупний процес і результат цілеспрямовано організованого інформаційного окультурення людини, освоєння нею культурного досвіду» [9, с. 18].

Інший дослідник І.С. Каленюк вважає, що «освіта – це досить складне, неоднозначне, багатомірне поняття, і тому вона є предметом дослідження різних гуманітарних наук», «освіта як результат, як сума суспільно значимих знань; освіта як процес передачі знань, тобто навчальна діяльність; освіта як соціально-економічна система – галузь соціально-економічної діяльності» [10, с. 6].

Отже, освіта – це показник соціально-економічного, культурного і духовного розвитку суспільства, поліпшення добробуту людей, зміцнення міжнародного авторитету, формування позитивного іміджу нашої держави, самореалізації кожної особистості.

Один із видів діяльності установ освіти – створення освітніх послуг. Основними ознаками ефективності державного управління у сфері надання послуг є: орієнтація на споживача; провідна роль керівників; зацікавленість у досягненні кінцевого результату; процесний та системний підходи; прийняття обґрунтованих рішень.

Від керівників вищих навчальних закладів має бути ініціативна організаторська робота для ефективного функціонування служб на чолі з практичними психологами, наприклад, забезпечення якості, доступності психологічних і соціальних послуг усім учасникам навчально-виховного процесу шляхом розвитку мережі психологічної служби; створення належних умов праці; організація заходів з підвищення психологічної культури студентів, педагогічних працівників, батьків; кваліфікована оцінка якості роботи працівників психологічної служби та психолого-медико-педагогічних консультацій.

Проаналізуємо й виділимо основні підходи до визначення поняття освітньої послуги. Найбільш поширений з них [11, с. 68] під освітніми послугами розуміється «система знань, інформації, умінь і навичок,

які використовуються в цілях задоволення різноманітних потреб людини, суспільства і держави».

Згідно з іншим підходом [12, с. 70] освітні послуги в процесі вжитку трансформуються в робочу силу, якість якої залежить не лише від сукупності спожитих освітніх послуг, але й від кількості і якості особистої праці, витрачених в процесі споживання цих послуг, особистих здібностей, міри їх реалізації і інших суб'єктивних чинників. Тому в рамках цього підходу слід відрізнити сукупність знань, умінь, навичок, яка є продуктом праці викладачів. Таким чином, саме освітні послуги (тобто сукупність праці викладачів), а не знання, уміння, навички, як це часто стверджується в літературі, можуть розглядатися як товарна продукція навчального закладу.

Заслужують на увагу дослідження А.А. Ченцова [13, с. 16], який виділяє категорію «освітній продукт», визначаючи його як результат науково-педагогічної праці, яка, у свою чергу, є різновидом наукової праці. В той же час, згідно з думкою цього автора, освітній продукт є частиною інтелектуального продукту, адаптованою до відповідного сегменту ринку освітніх послуг.

Перед навчальним закладом постає завдання з формування самостійної й самодостатньої особистості, здатної до професійного розвитку, активної адаптації на сучасному ринку праці та творчої самореалізації. Ці завдання пов'язані з новими вимогами суспільства до реформування вищої освіти в напрямі формування в майбутніх фахівців таких компетентностей, як: уміння гнучко адаптуватися в мінливих життєвих і професійних ситуаціях, самостійно та критично мислити, бачити та формулювати проблему, знаходити шляхи її раціонального вирішення, усвідомлювати, де і яким чином здобуті знання можуть бути використані, творчо мислити, грамотно працювати з інформацією, робити аргументовані висновки, використовувати їх для вирішення нових проблем, бути комунікабельним, контактним у різних соціальних групах, уміти працювати в колективі, у будь-яких конфліктних ситуаціях, самостійно працювати над розвитком особистісної моралі, інтелекту й підвищенням культурного та професійного рівня [14].

Проблеми формування професіоналізму випускників ВНЗ набувають гостроти й потребують нагального розв'язання, яке має бути системного характеру. Саме тому необхідно педагогічну діяльність супроводжувати психологічною.

Зараз набирає сили процес створення психологічних служб у ВНЗ, спрямованих на забезпечення умов для повноцінного й гармонійного індивідуального розвитку студентів, сприяння збереження та укріплення їхнього здоров'я, підвищення адаптивних можливостей. Основними в діяльності психологічної служби ВНЗ є завдання психологічної підтримки і супроводу студентів у професійному розвитку.

Вчені Г. Дубровинський, Н. Іванова, В. Конопльов, В. Корольчук, М. Корольчук, І. Марчук, А. Несін, О. Тімченко, О. Тогочинський, Г. Штефаніч під психологічним супроводом розуміють комплекс заходів і засобів впливу на психіку особистості та створення сприятливих соціально-психологічних умов з метою формування, підтримки й відновлення оптимальної працездатності фахівця в повсякденних та екстремальних умовах, або комплекс заходів щодо соціально-психологічного вивчення, психологічного й психофізіологічного обстеження студентів, а також надання їм психологічної допомоги в процесі навчання у ВНЗ, спрямованих на підвищення ефективності їхньої діяльності (навчальної, громадської, спортивної, трудової), індивідуального навчання та виховання з урахуванням особистісних і психофізіологічних особливостей.

Е. Зеєр дає таке визначення психологічному супроводу професійного становлення «це рух разом з особою, що змінюється, поряд з нею, своєчасна вказівка можливих шляхів, за необхідності – допомога й підтримка [15].

Психологічний супровід є системою заходів професійного психолога, що спрямована на створення умов для успішного навчання, діяльності та розвитку особистості.

Психологічний супровід у ВНЗ – це, передусім, система створення умов для повноцінного розвитку та навчання майбутнього фахівця в конкретному освітньому середовищі університету [14].

Надаючи людині допомогу й підтримку у виборі траєкторії професійного розвитку, психолог не нав'язує йому свої думки, а допомагає визначити орієнтири. Таким

чином, психологічний супровід – це цілісний процес вивчення, формування, розвитку та корекції професійного становлення особистості [15].

Головне у психологічному супроводі – допомога студентам почати реалізовувати себе в професійній діяльності вже на етапі навчання у ВНЗ, надання своєчасної допомоги та підтримки особистості, навчити її самостійно долати труднощі цього процесу, відповідально ставитися до свого професійного становлення.

Функції психологічного супроводу у процесі фахової підготовки:

- інформаційно-аналітичний супровід окремих етапів професійного становлення (вибору професії, початкового етапу профадаптації, професіоналізації у процесі навчання у ВНЗ тощо);

- проектування й самопроектування сценаріїв окремих етапів професійного становлення;

- психологічно компетентне надання підтримки та допомоги студентам у подоланні труднощів професійного становлення [14].

Забезпечуючи психологічну складову організації освітнього середовища, працівники психологічної служби вищого навчального закладу повинні забезпечити умови, які сприяли б розвитку індивідуальності кожного студента, збереженню їхнього здоров'я, формуванню у них готовності до самостійного життя в суспільстві після завершення навчання.

Випускники ВНЗ, які отримали досвід психологічного супроводу, орієнтовані на планування власної кар'єри, мають достатньо сильно виражені професійні, інтелектуальні, соціальні цінності. Їм важливо отримати роботу, яка цікава, побудувати кар'єру, взаємодіяти з людьми і отримувати нові знання. Вони орієнтовані на саморозвиток, самокритичні, задоволені власною поведінкою, досить упевнені в собі і розраховують на власні сили. У них високий рівень активності. Студенти чітко уявляють, чого хочуть, їх не лякають нові і складні цілі, вони намагаються отримати максимальний результат.

Випускники ВНЗ, які не отримали досвід психологічного супроводу, мають більш низький рівень активності, особистісної конкурентоспроможності, у них неадекватна самооцінка, цінності не орієнтовані на роботу, професійне зростання

і побудову кар'єри. Вони менше орієнтовані на інших людей, на взаємодію.

Тому мета психологічних служб ВНЗ полягає у:

- соціально-психологічній адаптації студентів до навчання у ВНЗ;
- психологічному забезпеченні та підвищенні ефективності навчально-виховного процесу засобами практичної психології;
- психологічному забезпеченні особисто-орієнтованого навчання студентської молоді;
- сприянні створення оптимальних умов для гармонійного та різнобічного розвитку особистості;
- формуванні здорового способу життя та захисті психічного здоров'я всіх учасників навчального процесу – студентів, викладачів та співробітників;
- створенні умов для формування у студентів мотивації до самовиховання, саморозвитку, самореалізації та самоактуалізації;
- сприянні професійного становлення студентів і співробітників університету тощо.

Можемо представити визначення поняття «психологічної служби». Це структурний підрозділ навчального закладу, що виступає організаційним суб'єктом, має мету, завдання та напрями діяльності, тісні зв'язки між студентами та персоналом організації (керівництво, викладацький склад) й забезпечує:

- управління діяльністю психологів на основі правил, що визначають порядок взаємодії між учасниками навчально-виховного процесу;
- системний розвиток психологічного супроводу освітніх послуг на основі постійної взаємодії з оточуючим середовищем (навчальним процесом);
- використання спеціальних професійних ресурсів для досягнення організаційних цілей.

Планомірність подальшого розвитку психологічної служби повинна бути забезпечена системою управління якості з врахуванням сучасних підходів, включаючи організацію постійного контролю діяльності практичних психологів служби. Це може бути система оцінки, критерії аналізу ефективності роботи підрозділу тощо.

Забезпечення якості освіти і послуг представляє маркетинговий комплекс:

інформаційне забезпечення, спеціальна комплексно-цільова програма, структура управління, розподіл прав, функцій і відповідальності в апараті управління, спеціальний моніторинг якості освітніх послуг.

Один з головних факторів успішного функціонування психологічної служби – наявність єдиного підходу до концепції її організації, розвитку та функціонування. Розвиток ефективної системи психологічного супроводу освітніх послуг можливий тільки при умові вирішення кожним працівником освіти питання про оптимальну модель діяльності практичного психолога вищого навчального закладу, тобто проектування моделі професійної діяльності. У роботі служби слід приділити увагу питанню формування професійної компетентності у спеціалістів, готовності до виконання не лише функціональних завдань, а й надання системи послуг, потреба в яких виникає в учасників навчально-виховного процесу: студентів, батьків, педагогічних працівників, представників громади.

Завдяки психологічному супроводу, можна забезпечити підтримку та допомогу, насамперед студентам у навчально-професійній, а викладачам – у професійній діяльності.

Кожен навчальний заклад, де існують психологічні служби, визначає певні завдання їх діяльності, наприклад, надання психологічної допомоги студентам, викладачам та співробітникам університету у складних життєвих ситуаціях; підвищення психолого-педагогічної компетенції професорсько-викладацького складу; психологічний супровід навчально-виховного процесу; психологічний супровід розвитку особистості студента; формування позитивного морально-психологічного клімату в студентському колективі.

Практичні психологи, як працівники цієї служби, за допомогою психологічного супроводу складають цілісний психологічний образ студентів ВНЗ, виходячи з якого, надалі розробляється програма психологічної допомоги для якісного надання освітніх послуг.

**Висновки.** Виходячи з проведеного аналізу понять «освітні послуги» та «психологічний супровід», узагальнюючи підходи до визначення цих понять, можна зробити висновок, що освітні послуги – це систематичний процес передачі та отримання знань, умінь, навичок.

Аналізуючи роботи вчених, можна стверджувати, що управління навчально-виховною діяльністю студентів здійснюється при взаємодії педагога, психолога й студента. Вибір відповідних методів навчання та підходів до виховання студентів сприяють підвищенню якості підготовки майбутніх фахівців.

Психологічний супровід передбачає створення умов для професійного розвитку випускників ВНЗ, розвитку та зміцнення їх професійних якостей, підтримки самореалізації, саморозвитку, освоєння технологій професійного розвитку.

Результатом психологічного супроводу є професійний розвиток і саморозвиток

студентів, реалізація професійного потенціалу індивіда, забезпечення професійного самозбереження, задоволеність працею й підвищення ефективності професійної діяльності.

Впровадження психологічних служб у вищі навчальні заклади допоможе забезпечити умови для повноцінного й гармонійного індивідуального розвитку студентів на всіх етапах навчання; підвищити ефективність навчально-методичної і виховної роботи ВНЗ; сформулювати у студентів здібності до саморозвитку, самовиховання й соціальної активності.

### Література

1. Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг» / Х. Ворачек // Проблемы теории и практики управления. – 2002. – № 1. – С. 34–38.
2. Экономическая энциклопедия / [научн. ред. совет издательства «Экономика»; Ин-т экон. РАН; гл. ред. Л.И. Абалкин]. – М.: ОАО Издательство «Экономика», 1999. – 1055 с.
3. Котлер Ф. Маркетинг, менеджмент: анализ, планирование, внедрение, контроль / Ф. Котлер ; пер. с англ. – [9-е изд.]. – СПб: Питер, 1999. – 887 с.
4. Маркс К. Сочинения / К. Маркс, Ф. Энгельс. – М.: Политиздат, 1975. – Т. 25. Ч. I. – С. 413.
5. Закон України «Про освіту» зі змінами та доповненнями від 23.05.1991, № 1060-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
6. Булкин А.П. Социокультурная динамика образования. Исторический опыт России / А.П. Булкин. – Дубна: Феникс, 2005. – 208 с.
7. Чепіга Я. Ґрунтовні принципи нормальної школи / Я. Чепіга // Світло. – 1996. № 1. – С. 61.
8. Андреев А. Определения в понятиях / А. Андреев // Высшее образование в России. – 1998. – № 4. – С. 91.
9. Луговой В.І. Управління освітою / В.І. Луговой. – К.: УАДУ, 1997. – 302 с.
10. Каленюк І.С. Кредитні джерела інвестування освіти / І.С. Каленюк // Банківська справа. – 1998. – № 5. – С. 41–44.
11. Щетинин В.П. Своеобразие российского рынка образовательных услуг / В.П. Щетинин // Мировая экономика и международные отношения. – 1997. – № 11. – 66–73.
12. Попов Е.Н. Услуги образования и рынок / Е.Н. Попов // Российский экономический журнал. – 1992. – № 6. – С. 65–71
13. Ченцов А.А. Инновационные стратегии на рынке образовательных услуг : автореф. дис. на соискание научн. степени канд. эконом. наук : спец. 08.00.10 / А.А. Ченцов. – М., 1998. – 22 с.
14. Черепехіна О.А. Технологія психологічного супроводу формування професіоналізму майбутніх психологів у ВНЗ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/pfto/2011\\_19/files/P1911\\_71.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/pfto/2011_19/files/P1911_71.pdf)
15. Зеер Э.Ф. Психология профессий : учеб. пособ. для студ. вузов / Э.Ф. Зеер. – 2-е изд., перераб., доп. – М. : Академический Проект, 2003. – 336 с.

*Melnichenko O., researcher of the department*

### THEORETICAL PRINCIPLES OF PSYCHOLOGICAL SUPPORT EDUCATION SERVICES IN HIGH SCHOOL

*The article deals with scientific and theoretical principles of psychological support education services in high school. Analysis of scientific approaches to the definition of the terms "educational services" and "psychological support". Educational services are considered as a systematic process of transmission and acquisition of knowledge and skills. Psychological support - the system measures a professional psychologist, aimed at creating conditions for successful learning activities and personal development. The result is the development of psychological support for students, the realization of his professional potential. The introduction of psychological services to help create conditions for the full and harmonious development of individual students at all stages of education, increase the effectiveness of teaching and educational work of universities, to form students' ability to self-development and self-education, social activity.*

*Keywords: "educational services" and "psychological support".*