

5.2 Студентоцентрованість навчальної дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом»

Одним із шляхів забезпечення якості вищої освіти як в Україні, так і в Європейському союзі є її орієнтація на нову парадигму освітнього процесу, що супроводжується запровадженням студентоцентрованого навчання, яке завдяки орієнтованості на здобувачів освіти, їхні особливі академічні потреби дозволяє відійти від парадигми традиційного навчання, створити умови для навчання з урахуванням попереднього досвіду у процесі вивчення дисциплін, що здатні забезпечити формування загальних індивідуальних навичок і компетентностей для відповідної практичної діяльності майбутніх фахівців на ринку праці.

Студентоцентроване навчання в країнах європейського континенту є своєрідним «mainstream» сучасної академічної політики [252], а враховуючи те, що Україна є проєвропейською країною, то і в нашій державі студентоцентрований підхід поступово стає підґрунтям забезпечення сучасного ефективного навчального процесу у вищій освіті.

Загальні проблеми організації студентоцентрованого навчання розглядалися в низці досліджень як закордонних, так і українських науковців. Прискіпливої уваги набули сучасні проблеми та перспективи розвитку і впровадження в систему вищої освіти студентоцентрованого підходу, який було визнано актуальним.

Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення освітньої діяльності у сфері вищої освіти» № 392-IX від 18.12.2019 (стаття 1, частина перша, пункт 22¹) [253] студентоцентроване навчання визначається як «підхід до організації освітнього процесу, що передбачає:

заохочення здобувачів вищої освіти до ролі автономних і відповідальних суб'єктів освітнього процесу;

створення освітнього середовища, орієнтованого на задоволення потреб та інтересів здобувачів вищої освіти, зокрема надання можливостей для формування індивідуальної освітньої траєкторії;

побудову освітнього процесу на засадах взаємної поваги і партнерства між учасниками освітнього процесу».

Слід зауважити, що основні принципи студентоцентрованого підходу були сформульовані ще на початку XX сторіччя [254], які з часом були вдосконалені [255], а остаточного вигляду набули під час Болонського процесу та почали широко застосовуються в закладах вищої освіти Європи [256, с. 6]. У XXI столітті студентоцентроване навчання посіло чільне місце і в Україні, хоча ще не так багато закладів вищої освіти переорієнтувалися на його застосування, адже його впровадження потребує змін не тільки у змісті викладання, а й у підходах до навчання з боку викладачів. Усе вищесказане знайшло відображення в принципах студентцентрованого навчання, серед яких О. Масловським [258] за результатами аналізу наукової літератури, присвяченої означеному питанню, було виокремлено два основні принципи:

«1. Викладач не має бути лектором, він має бути фасилітатором, тобто людиною, яка забезпечує успішну групову комунікацію у навчальному процесі;

2. Менше лекцій – більше досліджень. Деякі студенти використовують шлях спроб та помилок, деякі віддають перевагу – практиці. Дехто повинен обговорювати теорію для того, щоб її зрозуміти, декому достатньо прочитати літературу. Тому викладач має зрозуміти, яка допомога потрібна студенту щодо здійснення зворотного зв'язку у виборі індивідуального підходу для визначення моделі навчання».

Як бачимо, студентоцентроване освітнє середовище, у першу чергу, передбачає налагодження партнерських стосунків між студентом і викладачем, коли відбувається перехід від монологічного викладення навчального матеріалу до творчої співпраці між усіма учасниками освітнього процесу [259], а також акцентується увага на зростанні відповідальності здобувачів освіти за власне навчання, спрямоване на досягнення певного результату, при цьому

передбачається активна навчальна діяльність при набутті необхідних знань та компетенцій. Що дуже важливо, відбувається також зміщення акценту в освітньому процесі з «трансляції» знань викладачем на активну освітню діяльність самого студента, що є провідним принципом Болонських реформ [260]. Як зазначають В. McCombs та J. S. Whistler, здобувачі освіти при студентоцентрованому підході у процесі навчання виступають як співтворці та як особи, які заслуговують на те, щоб їхні ідеї та проблеми були почутими [261]. Зауважимо, що зміна ролі викладача з виключно лекторсько-контролюючої на тренерсько-режисерську фактично передбачає розв'язання завдання: навчити студентів не простому відтворюванню матеріалу, а саморегуляції та стратегіям навчання завдяки створенню навчальних ситуацій, прикладів і методів зміни стратегій при невдачі [262].

Створюючи на своїх заняттях освітнє середовище на принципах студентоцентрованого навчання, викладач має використовувати різноманітні форми навчання і види діяльності, зокрема й інноваційні, серед яких варто виокремити інтерактивні методи (наприклад, мозковий штурм), проблемне навчання, проєктну діяльність, візуалізацію навчального матеріалу, ділові/рольові ігри, тренінги, творчі завдання, елементи критичного мислення (дискусії, діаграму Венна, діаграму Ішикави) тощо; структурувати заняття таким чином, аби з боку викладача не проявлялась надмірна авторитарність; вислуховувати і поважати точку зору кожного здобувача освіти; заохочувати здобувачів освіти та допомогати їм приймати рішення; сприяти активному пошуку сенсу навчання студентами, формування в них досвіду, внутрішньої мотивації для отримання якісних знань на етапі саме процесу їх створення, а не пасивного отримання.

Ми цілком підтримуємо думку В. Капустника, І. Лещини, В. Марковського, І. Завгороднього, що «робота з широкого запровадження принципів студентоцентрованого освітнього середовища повинна, перш за все, бути спрямована на переосмислення ролі викладачів, зміну їх традиційної академічної педагогічної позиції на формат лідера-хелпера, який організує,

спрямовує та мотивує здобувача освіти на активний процес формування багажу знань із обов'язковим урахуванням як попереднього досвіду, так і розуміння майбутнього місця на ринку праці та необхідності засвоєння відповідних компетентностей та отримання практичних навичок» [263].

Аналіз літератури з означеного питання дозволив нам виокремити найважливіші аспекти студентоцентрованого навчання і передбачити його забезпечення під час викладання навчальної дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом», яка вперше почала викладатися в Національному аерокосмічному університеті імені М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут» для студентів спеціальності 029 у 2021/2022 навчальному році.

Метою дослідження було ацентувати увагу на важливості ролі студентоцентрованого навчання у процесі викладання навчальної дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом» (спеціальність 029) задля створення оптимальних умов підвищення якості вищої освіти, зміщення акценту на результати освіти, пов'язані з досягненнями конкретного студента.

Для досягнення мети були поставлені такі **завдання**:

1. Виокремити найважливіші аспекти студентоцентрованого навчання.
2. Схарактеризувати особливості навчальної дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом» (спеціальність 029), її спрямованість на забезпечення умов для студентоцентрованого навчання.
3. Довести вплив впровадження студентоцентричного підходу на результативність навчання здобувачів освіти у процесі вивчення дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом» завдяки наданню переваги практико орієнтованим формам організації занять та видам діяльності.

Для досягнення мети і розв'язання поставлених у дослідженні завдань використовувалися такі методи:

теоретичні, що передбачали здійснення предметно-цільового аналізу нормативно-правових документів, матеріалів наукових і періодичних видань для уточнення поняттєво-категоріального апарату, визначення особливостей

впровадження студентоцентрованого підходу у закладах вищої освіти, прогнозування та наукового обґрунтування процесу організації студентоцентрованого навчання першокурсників (спеціальність 029) Національного аерокосмічного університету імені М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут» під час вивчення дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом». Задля виконання завдань дослідження нами були ретельно проаналізовані матеріали LIII навчально-методичної конференції, що проводилася Харківським національним медичним університетом за темою «Студентоцентрований навчальний процес як запорука забезпечення якості вищої медичної освіти» (Харків, 29 січня 2020 р.), а також статті закордонних і вітчизняних науковців;

емпіричні, а саме: діагностичні (опитування, модульні контрольні роботи з дисципліни), обсерваційні (педагогічне спостереження) для виявлення впливу впровадження студентоцентрованого підходу на результативність навчання здобувачів освіти у процесі вивчення дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом».

Для того щоб полегшити процес входження студентів-першокурсників в освітній процес і створити умови для кращого усвідомлення і засвоєння ними матеріалу, що буде вивчатися впродовж навчання за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», і розуміння того, чим вони будуть займатися з майбутнього фаху в подальшому житті, у навчальний план за спеціалізацією «Документознавство та інформаційна діяльність» було внесено дисципліну «Основи обслуговування та спілкування за фахом». Тут варто пам'ятати, що процес адаптації першокурсників є нелегким, не всі з них чітко розуміють, чого вони навчаються, яких компетентностей набудуть, хоча апріорі передбачається, що здобувач освіти має точно знати, «для чого вступив до університету, вважається, що він є носієм певних цінностей трудового життя, як і життя в цілому» [264].

Створюючи курс «Основи обслуговування та спілкування за фахом», ми спиралися на технологію розробки навчальної дисципліни, яка містить цілу

низку етапів, зокрема: вибір навчальних посібників, продумування змісту курсу, визначення навчальних цілей, розробка робочої програми курсу, підготовка тематичного плану занять, розробка формату курсу, критеріїв оцінки знань і умінь студентів, планування окремих навчальних занять і підготовка методичних рекомендацій щодо вивчення курсу та виконання практичних занять. При цьому, хочемо акцентувати увагу саме на тому, що важливим є врахування потреб студентів уже на початкових етапах розробки програми з дисципліни, адже в центрі студентоцентрованого навчання стоїть студент [265].

Ураховували, що зміст дисципліни має відповідати вимогам, що містяться в освітньому стандарті з дисципліни для спеціальності 029, що цей курс є пропедевтичним і знаннєвою базою для інших, а також те, що його будуть вивчати студенти, для яких основи обслуговування та спілкування за фахом є професійно значущим предметом. Орієнтація навчання на здобувачів освіти підкріплювалася думкою, що робота є предметом інтересу особистості та мотивує її [266, с. 16]. Крім того, розробляючи контент дисципліни, ми орієнтувалися і на те, що викладачі наступних курсів очікують, що певні професійні питання в процесі викладання названої вище навчальної дисципліни будуть уже пропедевтично окреслені.

Зміст курсу «Основи обслуговування та спілкування за фахом» безпосередньо був зумовлений його назвою та роллю в навчальному плані, а також прагненням створити студентоцентроване освітнє середовище для здобувачів освіти. Крім того, його зміст відображає наше авторське бачення курсу і цілі, які ми ставимо в процесі навчання, а саме: надати студентам теоретичні та практичні знання про особливості обслуговування і спілкування за фахом, про систему документно-інформаційних комунікацій суспільства, яка набуває у процесі розвитку елементів самоорганізації з власними законами функціонування, а також закласти підвалини формування культури обслуговування і комунікаційної культури фахівця інформаційно-сервісної галузі. У контексті навчання вважається, що студентоцентрований навчальний

процес спрямований на те, що «студенти можуть допомагати один одному в розвиткові навичок» [268].

Під час навчання першокурсників ми розв'язуємо завдання формування в них умінь використовувати на засадах толерантності, діалогу і співробітництва різноманітні комунікативні технології для організації обслуговування й ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях.

Програма навчальної дисципліни розрахована на 150 годин, з яких 48 год – аудиторних (16 – лекційних, 32 – практичних), 102 години – самостійної роботи студента. Програма складається з двох теоретичних модулів, що супроводжуються практичними заняттями і завершуються складанням модульних контрольних робіт (МКР).

У першому змістовому модулі «Теоретичні основи обслуговування та спілкування за фахом» передбачено проведення інтерактивних лекцій, під час яких здійснюється розгляд таких теоретичних питань, як «Основи обслуговування і спілкування за фахом як наукова та навчальна дисципліна», «Комунікація як процес. Різновиди комунікацій, властивості та ситуативна обумовленість», «Документна комунікація як складова фахової комунікації», «Етичні та психологічні аспекти фахової комунікації», у другому змістовому модулі «Прикладні аспекти обслуговування та спілкування за фахом» відбувається опрацювання тем: «Особливості спілкування й обслуговування в бібліотеці», «Прикладні аспекти обслуговування та спілкування в інформаційних установах», «Прикладні аспекти обслуговування та спілкування в архівах, музеях і на виставках», «Прикладні аспекти електронного обслуговування та спілкування».

На першій вступній інтерактивній лекції викладачу після висвітлення мети і завдань дисципліни, її взаємозв'язку з іншими дисциплінами документно-комунікаційного циклу, ознайомлення першокурсників з основними поняттями дисципліни, розгляду теоретичних основ сервісної діяльності доречно познайомитися зі студентами, тобто вивчити свою цільову аудиторію, щоб своєчасно адаптувати зміст дисципліни під потреби студентства та вибудувати

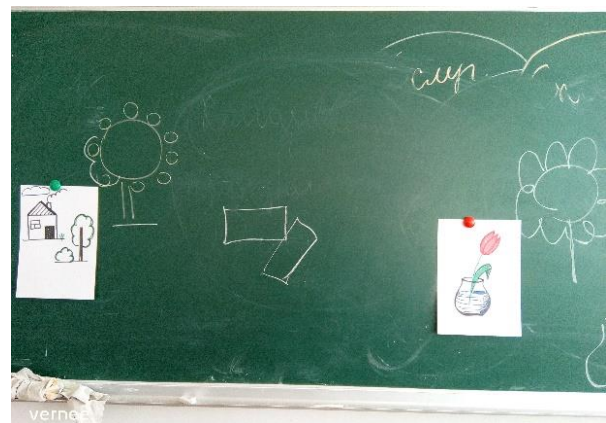
особисту траєкторію навчання кожного, адже «індивідуальна траєкторія – це така організація навчального процесу, при якій індивідуальний підхід і індивідуальна форма навчання є пріоритетними, при цьому студент володіє свободою вибору дисциплін і тільки він сам несе за себе і за свою траєкторію відповідальність» [269]. Для цього варто спробувати створити узагальнений емоційний портрет студентів групи, тобто нашої цільової аудиторії, візуалізуючи їхні відповіді на 8 послідовних питань: Що вони люблять?, Про що мріють?, Що не встигають?, Що їх дратує і коли?, Хто/що надихає?, Чим/ким пишається?, Про що хочуть дізнатися?, Чого прагнуть?. Більш докладно про методику створення емоційного колективного портрету можна дізнатися з нашої статті «Візуалізація як важливий засіб ефективної комунікації» [270]. Така форма роботи дозволяє викладачеві зблизитися зі студентами, оскільки кожен із них розглядається як особистість, знайти з ними спільні точки дотику, інтереси, налагодити партнерські стосунки та закласти підвалини для студентоцентрованого навчання, адже викладач, будучи консультантом і спираючись на отриману під час навчального процесу інформацію, спрямовуватиме активність своїх студентів у той чи інший бік з урахуванням їхнього досвіду, особливостей, здібностей, інтересів і потреб.

Зауважимо, що кожне лекційне заняття супроводжується двома практичними, що є невід’ємною частиною організації студентоцентрованого навчання під час вивчення названої вище дисципліни, на яких передбачено застосування, як ми вже зазначали раніше, цілої низки інноваційних методів навчання, зокрема *ділових/рольових ігор* (наприклад, під час проведення практичного заняття, у межах якого розглядаються суперечка як різновид комунікації, стратегії й практики аргументації, конфлікт як комплексне явище, його стадії, етапи, шляхи розв’язання, доречно запропонувати студентам розіграти конфліктні ситуації у сфері інформаційного обслуговування клієнтів (на запропоновану тему або самостійно обрану тематику) з обов’язковим наступним аналізом використаних шляхів виходу із суперечки/конфлікту); *інтерактивних вправ* (для роботи в командах/групах), зокрема, коли на

практичному занятті розглядаються способи передавання інформації в різних видах та на різних етапах комунікації і спілкування за допомогою вправи «Телефакс», під час якої група студентів об'єднується у 2 команди, у кожній із яких усі учасники стають один позаду іншого. Останньому в кожній команді викладач показує картку з малюнком (більше ніхто цей малюнок не повинен бачити), і викладач пояснює, що кожна команда зараз працюватиме як факс. Члени команди повинні в цілковитій тиші швидко і максимально точно переправити повідомлення наступному учаснику. Це повідомлення – просте зображення предмета/предметів, що малюється вказівним пальцем або закритим маркером на спині того, хто стоїть попереду. Дуже важливо, щоб гравці не розмовляли між собою. Коли повідомлення дійде до першого члена команди, він має зобразити на аркуші паперу або дошці предмет, який, як йому здається, намалювали на його спині, і вигукує: «Готово!». Після цього студенти порівнюють зображення на картці з тим, що намалювали на аркуші/дошці, і роблять спробу пояснити, чому відбулась трансформація візуальної інформації, що завадило кожній команді передати інформацію максимально точно, коли сталося спотворення інформації і чому так важливо, щоб інформація доходила до адресата в повному обсязі і без змін тощо (Мал. 1-2).



Малюнок 1. Вправа «Телефакс»



Малюнок 2. Результат передачі інформації

Виконучи вправу на визначення еволюції традиційних і новітніх засобів передачі інформації, студенти вчаться генерувати ідеї, чути один одного,

відсіювати зайву інформації, швидко і злагоджено *працювати в команді* (Мал. 3-5).

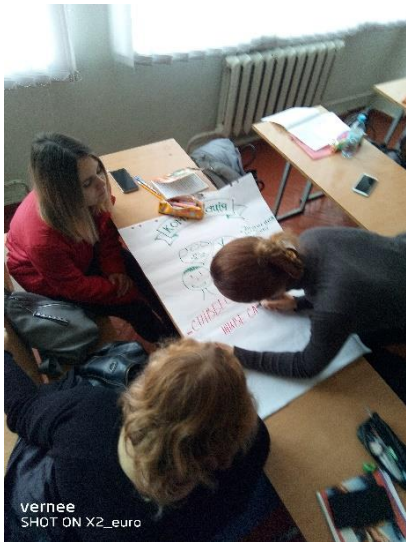


Малюнок 3-5. Виконання вправи з аналізу інформації для визначення еволюції засобів передачі інформації

Проведення *практичних занять у тренінговій формі* дозволяє викладчеві створити умови для того, щоб кожен студент був почутий, активно опрацьовував навчальний матеріал як самостійно, так і під час роботи в групах задля набуття чи вдосконалення предметних компетентностей та засвоєння практичних навичок з фаху тощо.

Хочемо наголосити, що дуже важливо, щоб у процесі опанування змісту дисципліни на основі студентоцентричного підходу викладач прагнув якомога частіше лекції замінювати активним досвідом навчання. Тут доречним буде застосування ще таких інноваційних методів, як *проблемне навчання*, коли проблеми, які обговорюються і які, неможливо розв'язати, якщо наслідувати стереотипним прикладам, потребують від студенства критичного чи творчого мислення, а також залучення студентів до *моделювання життєвих ситуацій*, участі в *ділових/ рольових іграх* та використання *самостійної та/або командної роботи*.

Наприклад, студентам під час інтерактивної лекції «Основи обслуговування і спілкування за фахом як наукова та навчальна дисципліна» можна запропонувати, об'єднавшись у групи, спробувати схарактеризувати основні поняття дисципліни: спілкування, комунікація, інформація, обслуговування та презентувати результати мозкового штурму в групах (Мал. 6, 7).



Малюнок 6. Робота в групах



Малюнок 7. Презентація напрацювань

Завдяки такій роботі викладач отримує матеріал, відштовхуючись від якого, може розглянути феномен спілкування як об'єкт вивчення та дослідження, як самостійну та специфічну форму активної особистості, а також комунікацію як соціально-історичне явище, її завдання, функції в суспільстві.

Після такого інтерактивного спілкування з метою виокремлення спільного і відмінного в поняттях, що розглядалися, доречно запропонувати студентам побудувати діаграму Венна (Мал. 8-9).



Малюнок 8-9. Презентація діаграми Венна на тему

«Спілкування, комунікація, інформація, обслуговування»

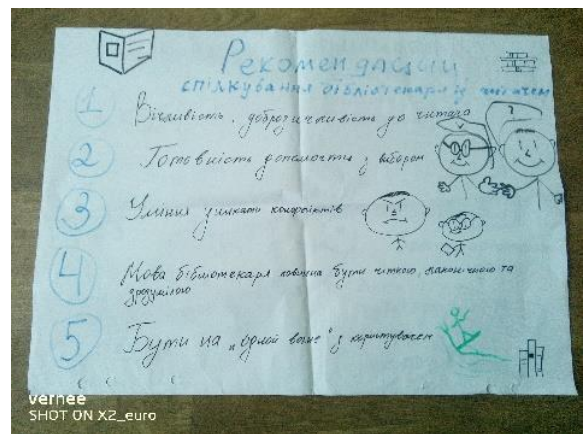
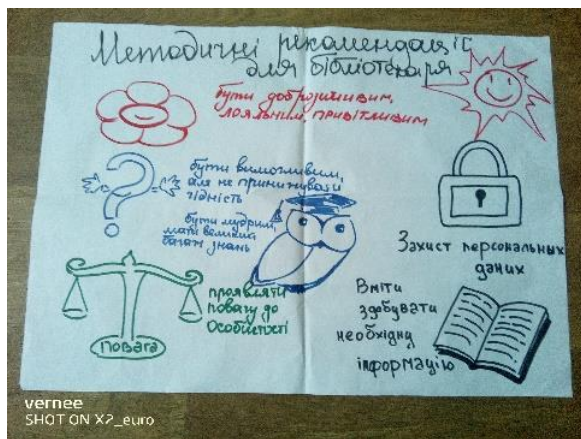
Як ми зазначали раніше, дуже часто практичні заняття проводилися у форматі *навчальних тренінгів*, основним завданням яких є пошук та відкриття

студентством нових знань і способів діяльності, їхня трансформація у режим саморозвитку й самонавчання. Під час тренінгів, що дуже важливо, студенти стають суб'єктами діяльності, здійснюють її цілісно й усвідомлено на всіх етапах освітнього процесу, а викладач, допомагаючи першокурсникам опановувати способами та прийомами навчальної діяльності, здійснювати самоаналіз та самооцінку, – фасилітатором і координатором цього процесу, орієнтуючи їх також на вивчення теми та краще засвоєння навчального матеріалу через практичну діяльність та взаємодію. Студенти, працюючи індивідуально, в парах і малих групах здійснюють із точки зору поняття інформаційного продукту аналіз вебсайтів бібліотек, порівнюють, які інформаційні послуги надаються в бібліотеках для дорослих і для дітей, а отже, доходять висновку, у чому полягає специфіка діяльності таких бібліотек; спочатку самостійно розробляють методичні рекомендації/поради бібліотекареві для ефективного спілкування, ураховуючи орієнтацію бібліотечного спілкування на клієнта – користувача бібліотеки (Мал.10).

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ бібліотекареві для ефективного спілкування Бібліотекар має •бути комунікабельним, але не нав'язливим щодо користувача; •бути тактовним та терплячим; •ненав'язливо заохочувати людину користуватися послугами бібліотеки; •рекомендувати інформацію користувачеві згідно зв своєю обізнаністю щодо теми; •надавати доступ до інноваційних технологій користувачам, що можуть знадобитися у процесі інформаційного обслуговування; •консультувати користувачів щодо послуг, які може надати бібліотека; •у жодному разі не критикувати вибір інформації користувачем; •володіти інформаційними технологіями, які можуть стати в пригоді у процесі інформаційного обслуговування користувачів; •виховувати в людях морально-етичні цінності, соціальну та екологічну культуру; •виховувати патріотизм та громадянську свідомість серед користувачів інформаційних послуг та заохочувати людину, громадянина України знати свою історію, мову; •бути готовим знайти підхід до людини будь-якого віку та соціального статусу; •має постійно працювати над своїм іміджем відносно громади для заохочення у процесі надання інформаційних послуг ще більшої кількості користувачів; •має постійно розвивати свої професійні навички та креативність.

Малюнок 10. Самостійно розроблені методичні рекомендації бібліотекареві для ефективного спілкування

Потім в групах обговорюють ідеї один одного, узагальнюють їх (Мал. 11-12) та презентують перед одногрупниками (Мал. 13).



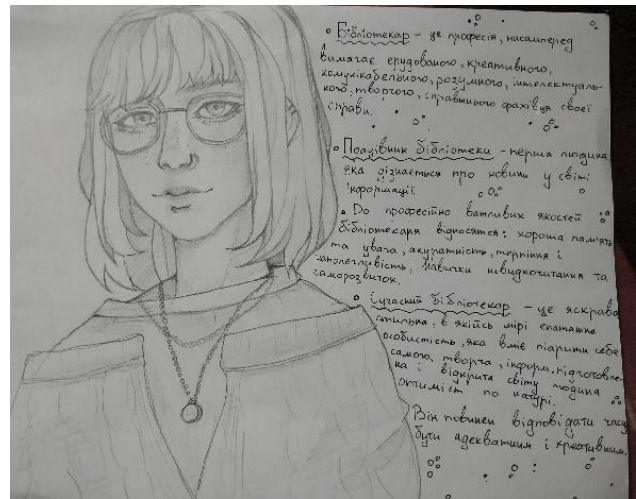
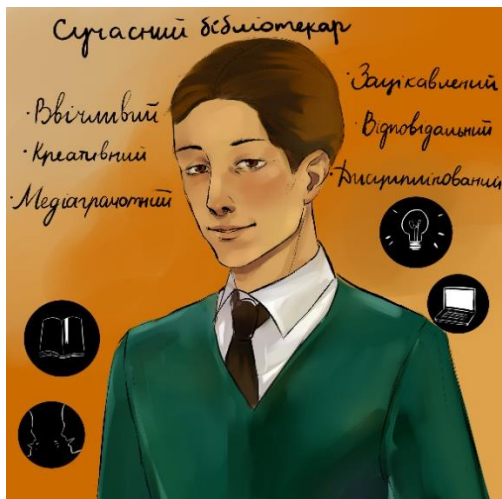
Малюнок 11-12. Створені у групах методичні рекомендації бібліотекареві для ефективного спілкування та їх презентація



Малюнок 13. Презентація методичних рекомендацій бібліотекареві

Не варто ігнорувати і виконання студентами домашніх завдань, які спрямовані на розвиток умінь працювати з інформацією, аналізувати її, проявляти логічне, критичне і творче мислення.

Так, наприкінці знайомства з особливостями спілкування й обслуговування в бібліотеці, студенти, працюючи над створенням образу сучасного бібліотекаря, отримують можливість, спираючись на самостійно опрацьовану інформацію, а також ті знання, яких набули під час лекційних і практичних занять, представити власне бачення цієї постаті (Мал. 14-17).



Так, на Мал. 18-19 подано результати роботи в групах, яка була спрямована на з'ясування того, які саме інформаційні послуги можуть отримати громадяни в ЦНАПах м. Одеси та м. Харкова з подальшим їх порівнянням.



Малюнок 18-19. Результати роботи студентів у групах

Під час практичних занять, розглядаючи особливості надання інформаційних послуг в архівах, музеях і на виставках, студенти аналізували портал Державної архівної служби України; особливості здійснення інформаційно-сервісного обслуговування музеїв, їх рекламно-інформаційну діяльність, зокрема і в соціальних мережах, створювали рекламу обраних самостійно музеїв/бібліотек для соцмереж, бігбордів тощо (Мал. 20-21).



Малюнок 20. Реклама музею для соцмереж



Малюнок 21. Реклама музею для бігборду

Студенти мали також можливість ознайомитися із новими видами електронних інформаційних ресурсів, у тому числі віртуальними архівами, проаналізувати інформаційну діяльність одного із запропонованих віртуальних архівів України на власний розсуд: віртуального архіву Тараса Шевченка,

Центрального державного науково-технічного архіву України, Центрального державного історичного архіву України (м. Львів) тощо.

Як показали спостереження за навчальним процесом, студенти відчували себе комфортно під час навчального процесу, мали змогу відповідно до власної освітньої траєкторії ознайомитися з навчальною інформацією, опрацювати її, виконати різноманітні завдання, долучитися до різних видів діяльності, що сприяло відпрацюванню практичних навичок роботи з документно-інформаційними ресурсами та формуванню загальних (ЗК2. Здатності застосовувати знання в практичних ситуаціях з інформаційного обслуговування споживачів в системі соціальних комунікацій; ЗК3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності в інформаційно-сервісній галузі системи соціальних комунікацій; ЗК4. Здатності спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово для здійснення ефективної професійної комунікації; ЗК6. Навичок використання інформаційних і комунікативних технологій для реалізації професійних комунікацій із надання інформаційних продуктів та послуг; ЗК7. Здатності до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел для задоволення інформаційних потреб споживачів; ЗК8. Здатності оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт в інформаційно-сервісній галузі; ЗК9. Здатності працювати в команді для розв'язання професійних завдань) і фахових (ФК6. Здатності підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації на професійному рівні; ФК7. Здатності впроваджувати інноваційні технології виробництва інформаційних продуктів і послуг, підвищення якості інформаційного обслуговування користувачів інформаційних, бібліотечних та архівних установ; ФК14. Здатності до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури) компетентностей.

При цьому в разі потреби викладач мав можливість оперативно реагувати на потреби своїх студентів, допомогти їм розв'язати складні навчальні ситуації, спонукав до самостійного пошуку, креативності тощо.

Щодо експерименту, то його можна вважати природним, оскільки діяльність студентів вивчалася в наближеному до повсякденного життя оточенні, а також у звичних для них видах і формах навчальної діяльності. До участі в дослідженні були залучені всі студенти першого курсу (30 осіб).

Якщо ми будемо говорити про якість навчання, то результати двох модульних контрольних робіт з дисципліни є підтвердженням того, що завдяки забезпеченню студентоцентрованого навчання матеріал першокурсниками засвоювався на достатньому рівні та було створено підґрунтя для подальшого формування в них загальних і фахових компетентностей.

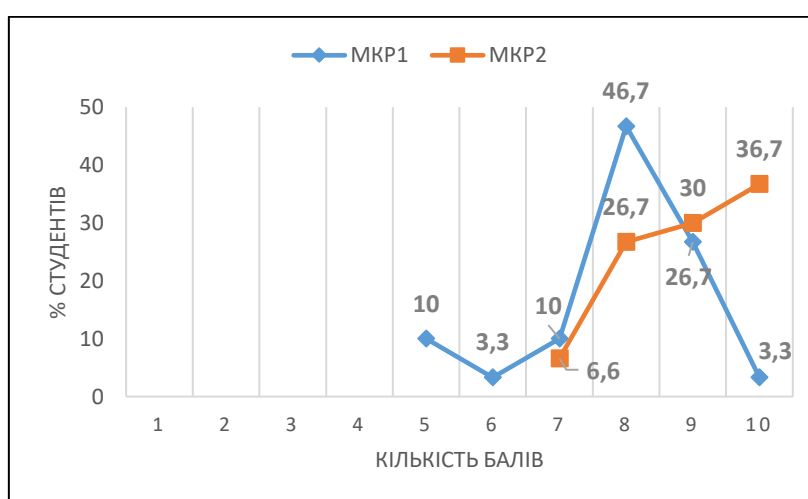
Кількісні показники виконання першокурсниками модульних контрольних робіт подано в Табл. 1, а якісні у % подано на Мал. 22.

Таблиця 1

Кількісні показники виконання модульних контрольних робіт

Бали	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
К-ть студентів										
МКР1	0	0	0	0	3	1	3	14	8	1
МКР 2	0	0	0	0	0	0	2	8	9	11

Якісні показники виконання модульних контрольних робіт у % подано на Мал. 22.



Малюнок 22. Показник якості виконання модульних контрольних робіт студентами 1 курсу у %

Як бачимо на Мал. 22, жодний студент не виконав контрольну роботу на низькому рівні, серед них були й такі, які впоралися із завданнями МКР1 на середньому рівні, хоча відсоток тих, хто виконав другу модульну контрольну роботу на високому рівні (9-10 балів), збільшився на 36,7%, не має жодного студента, який виконав би МКР2 на 5-6 балів (середній рівень). Отже, ми можемо говорити про значний приріст знань у студентів, а також зазначити, що результати МКР є свідченням того, що процес навчання на курсі був орієнтований на студентство завдяки чому його можна вважати ефективним.

Наприкінці навчання було проведено опитування студентів, метою якого було з'ясувати, чи були форми організації навчальних занять та види діяльності, які на них використовуються, орієнтованими на здобувачів освіти.

На перше питання *«Яка з перелічених форм організації навчальних занять, на вашу думку, найбільше орієнтована на потреби здобувачів освіти?»*

- A. Лекція
- B. Інтерактивна лекція
- C. Практичні заняття
- D. Практичні заняття у формі тренінгу

Відповіді респондентів розподілилися таким чином: 60% опитаних зазначили, що для них найбільш продуктивними й орієнтованими на їхні потреби були практичні заняття у формі тренінгу, для 20% такими виявилися традиційні практичні заняття, для 13,3% найбільш орієнтованими на потреби здобувачів освіти були інтерактивні лекції, для решти – традиційні лекції. Тобто ми можемо стверджувати, що наша припущення виправдалося.

Відповіді студентів першого курсу на друге питання *«Виставте бали від 10 (max) до 1 (min) для наведених нижче 10 видів діяльності, ставлячи максимальну кількість балів тому виду, участь у якому під час вивчення вами навчальної дисципліни була орієнтована на ваші потреби і якнайкраще сприяла набуттю/вдосконаленню предметних компетентностей та засвоєнню практичних навичок з майбутнього фаху, а мінімальну тій – яка не дала вам бажаного результату».*

- Коли ви працюєте самостійно (A_1)
 - Коли ви працюєте в групах (A_2)
 - Коли залучені до проєктної діяльності (A_3)
 - Коли берете участь у мозковому штурмі разом з усією групою/курсом під керівництвом викладача, щоб розв'язати пізнавальну проблему (A_4)
 - Коли дискутуєте з одногрупниками (A_5)
 - Коли берете участь у ділових іграх на професійну тематику (A_6)
 - Коли виконуєте інтерактивні вправи з майбутнього фаху (A_7)
 - Коли працюєте над творчими завданнями, що дозволяють опанувати практичними навичками з майбутнього фаху (A_8)
 - Коли створюєте діаграму Венна (A_9)
 - Коли візуалізуєте навчальний матеріал або знайдену інформацію (A_{10})
- узагальнено в Табл. 2.

Таблиця 2

Ранжування студентами за значущістю форм діяльності, використання яких у процесі навчання орієнтовано на потреби студентів і сприяє набуттю/вдосконаленню предметних компетентностей та засвоєнню практичних навичок із майбутнього фаху

A_i (види діяльності) Студенти	A_1 працюєте самостійно	A_2 працюєте в групах	A_3 залучені до проєктної діяльності	A_4 берете участь у мозковому штурмі	A_5 дискутуєте з одногрупниками	A_6 берете участь у ділових іграх	A_7 виконуєте інтерактивні вправи	A_8 працюєте над творчими завданнями	A_9 створюєте діаграму Венна	A_{10} візуалізуєте навчальний матеріал
1.	5	3	6	7	9	8	4	10	1	2
2.	6	3	5	8	4	2	8	7	1	2
3.	8	3	10	1	6	9	4	7	2	5
4.	7	9	10	6	8	5	4	3	2	1
5.	8	2	10	6	9	7	3	4	1	5
6.	7	4	10	6	4	5	3	8	1	2
7.	8	3	10	1	6	9	4	7	2	5

A_i (види діяльності) Студенти	A_1 працює самостійно	A_2 працює в групах	A_3 залучені до проектної діяльності	A_4 бере участь у мозковому штурмі	A_5 дискутує з одногруппниками	A_6 бере участь у ділових іграх	A_7 виконує інтерактивні вправи	A_8 працює над творчими завданнями	A_9 створює діаграму Венна	A_{10} візуалізує навчальний матеріал
8.	7	9	10	6	8	5	4	3	2	1
9.	5	3	6	7	9	8	4	10	1	2
10.	6	3	5	8	4	2	8	7	1	2
11.	8	2	10	6	9	7	3	4	1	5
12.	7	4	10	6	4	5	3	8	1	2
13.	2	6	9	5	10	8	3	4	1	7
14.	5	3	6	7	9	8	4	10	1	2
15.	6	3	5	8	4	2	8	7	1	2
16.	8	3	10	1	6	9	4	7	2	5
17.	7	9	10	6	8	5	4	3	2	1
18.	8	2	10	6	9	7	3	4	1	5
19.	7	4	10	6	4	5	3	8	1	2
20.	8	3	10	1	6	9	4	7	2	5
21.	7	9	10	6	8	5	4	3	2	1
22.	5	3	6	7	9	8	4	10	1	2
23.	6	3	5	8	4	2	8	7	1	2
24.	8	2	10	6	9	7	3	4	1	5
25.	7	4	10	6	4	5	3	8	1	2
26.	2	6	9	5	10	8	3	4	1	7
27.	2	6	9	5	10	8	3	4	1	7
28.	5	3	6	7	9	8	4	10	1	2
29.	6	3	5	8	4	2	8	7	1	2
30.	8	3	10	1	6	9	4	7	2	5
Σ балів за i -тий вид діяльності	189	123	252	167	209	187	129	192	39	98
Коефіцієнт вагомості V	3,4	2,2	4,6	3,0	3,8	3,4	2,3	3,5	0,7	1,8

У Табл. 2 також подано результати обчислення за формулою 1 коефіцієнту вагомості кожного виду діяльності на основі даних, заповнених студентами щодо того, які з видів діяльності, що використовувалися викладачем на заняттях, на їхню думку, найбільше сприяють набуттю чи вдосконаленню ними предметних компетентностей та засвоєнню практичних навичок із майбутнього фаху.

$$V = \frac{\sum_{p=1}^{30} A_i}{(\sum_{i=1}^{10} A_{i \max}) \times p} \quad (1),$$

де V – коефіцієнт вагомості певного виду діяльності,

i – кількість видів діяльності (у нашому випадку – 10),

A_i – i -тий вид діяльності,

$A_{i \max}$ – максимальна сумарна кількість балів, яку можна виставити за кожний i -тий вид діяльності (у нашому випадку – 55 балів, оскільки $A_{i \max} = 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9 + 10 = 55$),

p – кількість респондентів (у нашому випадку – 30).

Як бачимо, найвагомішим видом діяльності для здобувачів освіти визнано діяльність, коли студенти залучаються до проєктної діяльності. Саме вона отримала коефіцієнт 4,6.

Сприяють формуванню в студентів загальних і фахових компетентностей також такі види діяльності, як:

- дискусія з одногрупниками (коефіцієнт вагомості – 3,8),
- коли вони працюють над творчими завданнями, що дозволяють опанувати практичними навичками з майбутнього фаху (3,5),
- коли працюють самостійно і коли беруть участь у ділових іграх на професійну тематику (3,4),
- коли беруть участь у мозковому штурмі, щоб розв'язати пізнавальну проблему (3,0).

Найменше орієнтовані на пов'язані із майбутнім фахом потреби студентів, за переконаннями респондентів, деякі види діяльності, а саме: виконання інтерактивних вправ (2,3), робота в групах (2,2), візуалізація навчального

матеріалу чи інформації (1,8). Найменший коефіцієнт вагомості для опитаних отримала робота зі створення діаграми Венна – 0,7.

Підсумовуючи вищесказане, зазначимо: аналіз модульних контрольних робіт та результатів опитування, узагальнених у Табл. 1, 2 та Мал. 22, дає змогу побачити точку зору студентів на те, чи впливає використання різних форм організації навчальних занять та перелічених вище видів діяльності під час навчання на студентоцентрованість навчання.

Отже, накопичений упродовж дослідження матеріал дав можливість дійти **висновків**, що:

1. Студентоцентроване навчання має важливе значення для формування високопрофесійних компетентних фахівців, здатних до постійного самовдосконалення та прагнення до оволодіння міцними та якісними знаннями з майбутнього фаху.

2. Висвітлення особливостей навчальної дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом» (спеціальність 029) дозволить й іншим викладачам створити умови для студентоцентрованого навчання.

3. Доведено, що використання під час викладання навчальної дисципліни «Основи обслуговування та спілкування за фахом» різноманітних практико орієнтованих форм організації занять і видів діяльності дозволяє переорієнтувати навчання на студентоцентроване, і відповідно підвищити його якість.

Перспективною у цьому напрямі є необхідність формування у здобувачів освіти сучасного уявлення про мету, завдання й форми навчальної діяльності, удосконалення навичок самостійної та навчальної роботи, оптимізації процесу підвищення фахової майстерності.