

## МІСЦЕ І РОЛЬ НОВІТНІХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОСВІТИ

2. Вебер М. *Избранные произведения*. – М., 1990. – С. 207.
3. Кант И. *Соч. В 6-й тт.* – М., 1965. – Т. 4. Ч. 1. – С. 439.
4. Кант И. *Соч. В 6-й тт.* – Т. 4. Ч. 1. – С. 241.
5. Кант И. *Соч. В 6-й тт.* – Т. 4. – С. 504.
6. *Там само.* – С. 477.
7. Кутырев В.А. *Человек XXI века: уходящая натура // Человек.* – 2001. – № 1. – С. 10.
8. Кутырев В.А. *Человек XXI века: уходящая натура.* – С. 11.
9. Кутырев В.А. *Духовность, экономиз и “после”: драма взаимодействия// Вопросы философии.* – 2001. – № 8. – С. 57.
10. Столяров А. *Время вне времен // Звезда.* – 2002. – № 10. – С. 138.
11. *Там само.* – С. 139.
12. *Там само.*
13. Столяров А. *Время вне времен.* – С. 140.
14. Столяров А. *Время вне времен.* – С. 141.

**Володимир Ковальчук**, доктор педагогічних наук, професор,  
завідувач кафедри математики та методики викладання  
математики початкового навчання  
Дрогобицького державного педагогічного університету  
імені Івана Франка

## МІСЦЕ І РОЛЬ НОВІТНІХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОСВІТИ

*У запропонованій статті автор розглядає актуальні проблеми модернізації вітчизняної педагогічної освіти, зважаючи на важливу роль застосування новітніх освітніх технологій у справі своєчасної й адекватної підготовки молодих людей до майбутнього. Автор акцентує увагу на необхідності гармонійного поєднання об'єктивних та суб'єктивних передумов модернізації системи освіти, пристосуванні її до системних соціально-економічних змін.*

**Постановка проблеми та аналіз останніх досліджень і публікацій.** Звертаючись до проблеми модернізації освіти слід мати на увазі дві важливі складові проблеми: модернізація освіти взагалі і модернізація педагогічної освіти. Саме на цьому наголошували й наголошують відомі і визнані вітчизняні фахівці у цій царині. Проблема значимості ефективних освітніх технологій піднімається повсякчас [1; 2; 3 та ін.]. Тут важливо мати на увазі ту обставину, що нині, в умовах ряду кризових явищ, що зачіпають і систему вітчизняної освіти, найбільш ефективними засобами розв'язання проблеми модернізації педагогічної освіти є нові організаційні ідеї, нова практика пошуку та використання внутрішніх резервів самої педагогічної системи. Слід погодитись із В. Кизимою, який стверджує: “Втрата попередніх життєвих орієнтирів, доповнювана у значній частині населення неприйняттям нових, народжує відхід від перспективних цілей, зневагу до фундаментальних знань (...), гонитву за успіхом відразу ж” [5, 36 – 37].

Професійна діяльність у педагогічній галузі як системне утворення має свою ієрархію або структурні рівні, які виникають унаслідок підвищення рівня цілей і масштабів об'єктів

діяльності, супроводжується зростанням складності професійних функцій та необхідного для їх виконання рівня рефлексії. Відтак мету даної статті автор вважає за необхідне визначити у межах дослідження основних чинників, що сприяють формуванню нових освітніх технологій.

Технологію освіти як таку слід розглядати з двох сторін, – як внутрішню та зовнішню. Технологія освіти враховує саморозгортання особистості шляхом алгоритмів самонавчання та самовиховання особистості та педагогічні технології, які мають дидактичну та виховну складові. Коли мова йде про саморозгортання особистості, то ми тут свідомо уникаємо терміна “технологія”, бо останній є продуктом суспільного наукового виробництва, а особистість це робить переважно в ірраціональній або інтуїтивній формі. Тому тут більш адекватним уявляється застосування поняття “алгоритм”, що визначає певний порядок дій, який сформувався нібито сам по собі. У вимірі особистісно орієнтованої парадигми освіти провідною є технологія самовдосконалення особистості або алгоритм, що складається теж ніби автоматично. При цьому педагогічні технології створюють умови або інформаційно-розвивальне середовище і тому виступають допоміжними.

## МІСЦЕ І РОЛЬ НОВІТНІХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОСВІТИ

Алгоритми самонавчання і самовиховання є глибинним моментом освітньої технології. За змістом – це продукт педагогічної діяльності, оскільки їх розробка і реалізація відбувається на основі законів психологічного життя особистості людини. Тому він має автономний характер та виступає фільтром безпосередньо у педагогічній взаємодії педагога і вихованця. Недооцінка цього моменту є причиною багатьох поразок педагогів.

Самонавчання особистості реалізується, як відомо, через механізм переосмислення смислів або механізм вкорінення у певну культуру, яка, беззаперечно, спирається на світоглядні засадничі принципи, на загальну культуру етносу, на усталену систему цінностей. Фахівці з галузі педагогічної науки можуть тут навести приклади і зробити спробу довести, що цей момент враховується у їх проектах формування особистісно орієнтованої освіти. Переважно вважають, що особистісно орієнтоване навчання має свій центр – особистість дитини, її самобутність, самоцінність. У цьому контексті зрозуміло, що суб'єктивний досвід кожного спочатку слід розкрити, а вже потім він узгоджується зі змістом освіти.

У структурній схемі простору фахової діяльності ускладнення цілей враховується залежно від їх рівня, а ускладнення функцій є залежним від цілей і масштабів системи професійної підготовки педагогів. Для розмежування рівнів діяльності потрібно узгодити параметри простору з індивідуальними якість фахівця, адже рівні структури майбутньої професійної діяльності диктують параметри індивідуальних якостей майбутнього педагога.

Тут треба зробити акцент на такому елементі, як рефлексія, бо до цього часу ним не користувалися при визначенні властивостей професійної підготовки. Річ у тім, що термін “рефлексія” з'явився в апараті педагогічного дослідження зовсім недавно. У рамках психології за останні роки сформувався навіть науковий напрям акмеологічного аналізу. Предметом дослідження акмеології є умови максимального прояву професійного потенціалу людини, її творчої самореалізації, тобто досягнення вершин у фаховій діяльності. Засоби реалізації індивідуальних можливостей у концепції акмеології спираються на механізми рефлексивної самоорганізації особистості. Виходячи з такої ідеології, О.С. Анісімов, А.А. Деркач виділяють сім рівнів діяльності [2]. Спробуємо подати їх ознаки в порядку зростання складності.

На нижньому рівні здійснюються виконавські функції при фіксованій нормі, що регламентує

завдання і дії. Це елементарний рівень. Дещо вищий рівень виконавської діяльності буде при існуванні певного набору норм. Наявність фіксованих норм сприяє виробленню фахової стереотипної рефлексії, яка може бути достатньою для успішної діяльності фахівця.

На наступному рівні фахівець здатний здійснювати корекцію своєї діяльності на основі рефлексії результатів. У процесі контрольної рефлексії фахівець здійснює ситуаційний аналіз, співвідносячи результати з нормативними вимогами, коректуючи свої дії. Цей рівень діяльності узгоджується з системним принципом гомеостазу системи.

Подальше ускладнення діяльності передбачає можливість тактичної корекції норми при фіксованій проблемі. Така необхідність виникає тоді, коли ситуаційної корекції може бути недостатньо для ефективної діяльності. На цьому рівні здійснюється систематична рефлексія дій і корекція норм у рамках певної стратегії досягнення цілей.

Обґрунтування та корекція стратегій при фіксованих цілях є характерною для наступного рівня діяльності. Необхідність корекцій виникає при суттєвій мінливості ситуацій і критеріїв діяльності. У цьому випадку має здійснюватися систематична рефлексія стратегій.

Самостійна постановка цілей і розв'язання проблем означає новий рівень діяльності, для якого характерною є рефлексія діяльності. Проблематизація і депроблематизація в діяльності фахівця активізує його критичне мислення, пошук нових нормативних і стратегічних уявлень, процеси реконструкції діяльності, тобто на цьому рівні чітко проявляються властивості самоорганізації та саморозвитку системи діяльності.

Кожен такий вид педагогічної діяльності має визначений зміст потреб розвитку людини, її мотивів, завдань та дій. Мало того, залежно від конкретного виду діяльності треба передбачити психологічні реакції викладача та студента. Попередження негативних реакцій у сукупності має скласти психолого-педагогічне забезпечення процесу професійної підготовки педагогічних кадрів.

По-друге, це питання про співвідношення категорій діяльності й спілкування, у нашому випадку – педагогічне спілкування. Тут мають місце протилежні погляди. Так, наприклад, Б.Ф. Ломов вважає, що спілкування – це один бік способу життя людини, не менш сутнісний, ніж діяльність [6, 256], тобто ставить їх поряд як самостійні явища. І далі стверджує, що жодна з

## МІСЦЕ І РОЛЬ НОВІТНІХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОСВІТИ

них (цих категорій – підкреслено нами) не є для психології винятковою, такою, що визначає сутність її предмета [6, 258]. З цими положеннями не погоджується В.В. Давидов [4, 148]. По-перше, діяльність при її діалектико-матеріалістичному розумінні є вихідною основою усього суспільного життя людей – спілкування ж як процесуальне вираження їх суспільних відносин лише оформлює у певних рамках зміст діяльності. Спілкування людей може існувати лише в процесі реалізації діяльності. З точки зору принципу сходження від абстрактного до конкретного є більш суттєвою категорією, ніж спілкування. По-друге, категорія діяльності з цієї точки зору є для психології виключною, оскільки саме вона визначає її предмет як деяка “клітина” (звісно, при урахуванні психологічного підходу до діяльності).

Ми ж виходимо з того, що педагогічне спілкування є різновидом діяльності людей, що протікає в галузі освіти. Його смислове навантаження розкриває С.У. Гончаренко, який зазначає, що “спілкування в соціальній психології – складна взаємодія людей, у якій здійснюється обмін думками, почуттями, переживаннями, способами поведінки, звичками, а також задовольняються потреби особистості в підтримці, солідарності, співчутті, дружбі, належності тощо” [3, 317].

На педагогічне спілкування, яке протікає у сфері духовного виробництва, а професійна підготовка педагогічних кадрів належить саме до нього, розповсюджуються ті ж закони, що властиві предметно-практичній праці у сфері матеріального виробництва. Класифікація різновидів освітянської діяльності може здійснюватися залежно від цілей суб’єкта, а тому можна акцентувати увагу на перетворювальній, пізнавальній, ціннісно-орієнтовній та комунікативній діяльності. Сюди слід, на нашу думку, додати ще один рівень, а саме – рівень філософської рефлексії, який забезпечує розпізнавання педагогічної реальності та її відносин з іншими. Узагальнюючи аналіз рефлексивного аспекта професійної діяльності майбутнього бакалавра, спеціаліста, магістра педагогіки, виділимо такі рівні рефлексії: філософський, стереотипний, ситуаційний (контрольна рефлексія), нормативний (рефлексія норм), стратегічний, проблемний і концептуальний.

За умов переходу України до інформаційної фази розвитку зрозуміло, що ідеї, які мають скласти кістяк педагогічної концепції, повинні бути спрямовані у майбутнє, а саме – бути перспективними для інформаційної фази розвитку суспільства. До цього часу не розроблена

педагогічна концепція підготовки фахівців в умовах застосування сучасних інформаційних технологій, яка потребує внесення значних коректив у педагогічну освіту. Необхідно, щоб фахівець галузі мав чітке бачення того, де і з якою метою використовувати можливості персонального комп’ютера, які програмні продукти повинні це забезпечити, як працювати в умовах інформатизації суспільства. У зв’язку з цим логічно підсумувати, що ці вимоги повинні знайти своє віддзеркалення у кваліфікаційних характеристиках фахівців, у вимогах державних стандартів освіти нового покоління.

Інформатизація педагогічної освіти, на думку П.К. Петрова, повинна бути спрямована на досягнення двох головних цілей: по-перше, – це підготовка фахівців для майбутньої професійної діяльності в умовах інформатизації суспільства; по-друге – це підвищення рівня підготовленості фахівців завдяки удосконаленню технології освіти на основі використання сучасних інформаційних та комунікаційних технологій [7, 6 – 9].

У сучасних умовах треба надати інформатизації освіти належне місце у процесі професійної підготовки педагогів. Донедавна, коли вміння використовувати інформаційні технології не було важливим фактором у професійній діяльності фахівця, інформаційна підготовка на педагогічних факультетах зводилась до “прослуховування” невеликого, малопрофесійного орієнтованого курсу типу “інформатика”. На жаль, цей курс проводився без наявності достатньої матеріально-технічної бази, що зовсім не відповідає вимогам ХХІ століття.

Головними завданнями інформаційної підготовки молодших спеціалістів, бакалаврів, спеціалістів та магістрів, на думку П.К. Петрова, сьогодні мають бути: а) узагальнення та поглиблення теоретичних знань про головні поняття та методи інформації як наукової дисципліни; б) вивчення та засвоєння основ та засобів зберігання, обробки та передачі інформації з використанням комп’ютерів; в) формування вмінь та навичок роботи на персональному комп’ютері; г) осягнення методів праці з інформаційними та комунікаційними технологіями; д) вивчення та засвоєння методів і засобів використання сучасних інформаційних технологій у професійній діяльності [7].

Інформаційний етап розвитку суспільства виникає під впливом кризи сучасного соціального світу, яка знаменує собою формування якісно нових вимог до розвитку людини. На перший план виходить розвиток інтелекту людини. Вимоги до рівня розвитку людини теоретично віддзеркалені

## МІСЦЕ І РОЛЬ НОВІТНІХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМІ МОДЕРНІЗАЦІЇ ОСВІТИ

в ноосферній концепції В.І. Вернадського. Нині вже ні у кого не викликає сумнівів, що людство стає могутньою геологічною силою, і сила ця пов'язана не з фізичними параметрами, а із розумом і спрямованою цим розумом працею.

Очевидно, що у даний період розвитку суспільства спостерігається вихід інтелектуальної енергії, яка викликає відповідні форми педагогічної культури. Головним елементом, на підґрунті якого формується духовність особистості та структури устрою майбутнього соціального світу, стає, на нашу думку, культура цивілізації. Слід зазначити, що фізичний та інтелектуальний розвиток людини у такому випадку набуває винятково важливого значення, бо інформаційна фаза розвитку світової спільноти суттєво змінює спосіб життя людей. При цьому ми вважаємо, що фізичне навантаження у структурі людини з фізичної складової переміщується на духовну. Це відбувається внаслідок переструктурування суспільної праці. На практиці значно зростає інтелектуальне навантаження, до якого організм людини повинен адаптуватися. Під впливом комп'ютерної революції швидко змінюється арсенал засобів професійної підготовки бакалаврів, спеціалістів та магістрів. Засоби педагогічного впливу на людину набувають системного характеру й потребують додаткових зусиль щодо їх вивчення та застосування.

Наступ інформаційного періоду розвитку світової спільноти означився потужним сплеском в інформатизації педагогічних засобів навчання та подальшим поглибленням у використанні психологічних засобів.

Соціотехнічна система поточного століття реалізується як процес тотальної інформатизації суспільного життя шляхом якісно нового розподілу суспільної праці та якісно нових технологій. Мета інформатизації суспільного життя полягає у підвищенні ефективності експлуатації ресурсів суспільства шляхом системної комп'ютеризації усіх етапів життєвого циклу інформації – її створення, накопичення, зберігання, обробки та використання. Інформація стає таким же стратегічним ресурсом сучасного суспільства, яким були продукти харчування в аграрному суспільстві або енергетичні ресурси в "індустріальному".

Сучасна стратегія прогресу передових країн світу базується на концепції всебічного інтелектуального, культурного, професійного, фізичного розвитку потенціалу особистості. При цьому в реалізації її цілей головне місце відводиться системі освіти. Сьогодні розвинені

країни світу дуже ефективно використовують підвищення рівня освіти населення, а тому завдяки цьому отримують значну частину валового національного продукту.

Отже, можна стверджувати, що дослідження ідейно-практичних аспектів модернізації педагогічної освіти, демонструє важливу роль цільових установок суб'єктів діяльності відповідного напрямку. Зазначу також, що зусилля у сфері модернізації освіти залежать від узгодження технологій та теорій навчання, які своєю чергою залежать від методологічних регулятивів діяльності. Осучасненню підлягають і педагогічні технології. Тому модернізація педагогічної освіти включає й опанування сучасними інформаційними технологіями, що стає одним із головних компонентів професійної підготовки кожного педагога, що потребує розробки і впровадження в навчальний процес професійно орієнтованих програм і курсів, спрямованих на оволодіння основами необхідних знань і накопичення особистого досвіду їх використання у своїй професійній діяльності.

Важливо, що інформаційна фаза розвитку суспільства потребує принципово іншого виду педагогічної освіти. Це буде інша педагогічна теорія і практика, що має свій новий зміст, форми та механізми. Одночасно це означає, що ми будемо мати справу з якісно новим видом педагогічної освіти, призначення якої полягає у забезпеченні суспільного розвитку в умовах інформаційної фази розвитку світової спільноти. Головним інструментом модернізації педагогічної освіти у такому випадку залишаються нові організаційні ідеї, що виходять з галузі менеджменту освітньої діяльності.

**Висновки.** Таким чином, модернізація педагогічної освіти включає й опанування сучасними інформаційними технологіями. Це стає одним із головних компонентів професійної підготовки кожного педагога, що потребує розробки і впровадження в навчальний процес професійно орієнтованих програм і курсів, спрямованих на оволодіння основами необхідних знань і накопичення особистого досвіду їх використання у своїй професійній діяльності.

1. Андрущенко В. Вища освіта в пост-Болонському просторі: спроба прогностичного аналізу // *Філософія освіти*. – 2005. – №2. – С. 6 – 19.

2. Анисимов О.С., Деркач А.А. *Основы общей и управленческой акмеологии*. – Новгород: С.Е.Т, 1995. – 272 с.

3. Гончаренко С.У. *Український педагогічний*

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

словник. – К.: Либідь, 1997. – 376 с.

4. Давыдов В.В. О месте категории деятельности в современной теоретической психологии // Деятельность: теория, методология, проблемы. – М.: Политиздат, 1990. – С. 143 – 156.

5. Кизима В. Нова освіта для нової людини // Філософія освіти. – 2005. – №2. – С. 36 – 61.

6. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.:

Наука, 1984. – 444 с.

7. Петров П.К. Современные информационные технологии в подготовке специалистов по физической культуре и спорту // Теория и практика физической культуры. – 1999. – №10. – С. 6 – 9.

8. Савельев В. Проблемне поле освітньої політики в Україні // Філософія освіти. – 2005. – №2. – С. 77 – 94.

**Валентина Страхарчук**, кандидат економічних наук, доцент кафедри економічної кібернетики  
**Анатолій Страхарчук**, кандидат економічних наук, професор кафедри комп'ютерних технологій Львівського інституту банківської справи Університету банківської справи Національного банку України

## ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ РОЗГЛЯДУ БАНКАМИ ЗАЯВ КЛІЄНТІВ ПРО СПІРНІ КАРТКОВІ ТРАНСАКЦІЇ

*Проаналізовано та зроблено оцінку порядку розгляду банками заяв клієнтів про спірні карткові трансакції. Визначено та систематизовано види спірних трансакцій, виявлено основні технологічні недоліки процесу розгляду клієнтських звернень і, зокрема, необґрунтованих звернень клієнтів щодо спірних трансакцій. Запропоновано шляхи підвищення ефективності процесу виявлення необґрунтованих заяв клієнтів та їх розгляду.*

**Постановка проблеми.** Картковий бізнес є одним з найперспективніших галузей розвитку сучасного банківського бізнесу. Карткові технології впевнено входять у наше життя, динаміка їх розвитку стрімко зростає. Стипендії, заробітні плати, пенсії, матеріальна допомога – усе це тепер реально тримати на картковому рахунку, і в будь-який момент отримати готівку за платіжною картою.

З розвитком карткового бізнесу, входженням у банківську практику поняття “карткова трансакція”, з’явилося поняття “спірна карткова трансакція”, яка передбачає виникнення спірної ситуації внаслідок багатьох причин: перебоїв у зв’язку банкомату з процесинговим центром; несправності банкомата; некоректної поведінки держателя з платіжною картою; шахрайських дій держателя картки та сторонніх осіб.

Під спірною трансакцією розуміємо оскаржувану клієнтом операцію з використанням платіжної картки. Практика свідчить, що спірні трансакції можуть виникати як при знятті готівки з карткового рахунку (замовлена готівка клієнтом не була отримана, при тому, що сума списана з

рахунку), так і при поповненні рахунку (кошти були забрані банкоматом, однак рахунок не поповнився). Другий варіант можливий лише при операціях через депозитні банкомати. Спірною трансакція є і в тому разі, коли при купівлі товару кошти були списані з карткового рахунку клієнта, однак сам товар доставлений не був або замовлена послуга не була надана.

Вивчення та аналіз практики розгляду звернень клієнтів щодо спірних трансакцій однозначно доводить, що звернення клієнтів не завжди є обґрунтованими. Клієнти, що схильні до шахрайських дій, можуть свідомо безпідставно звертатися до банків з приводу виникнення, ніби-то, спірної карткової операції, а насправді, розраховуючи на недосконалість технології розгляду заяв, маючи на меті незаконно отримати від банку відшкодування.

Можна стверджувати, що безпідставні звернення клієнтів мають невпинно зростаючий характер [9].

Виявлення шахрайських звернень у загальній кількості звернень щодо спірних трансакцій є досить важливою справою, оскільки саме від ефективності цього процесу залежить і