



*The Academy of Management  
and Administration in Opole*

**Organization  
and management  
in the services' sphere  
on selected examples**

**Opole 2020**

*The Academy of Management and Administration in Opole*

**ORGANIZATION AND MANAGEMENT  
IN THE SERVICES' SPHERE  
ON SELECTED EXAMPLES**

*Monograph*

*Edited by Tetyana Nestorenko,*

*Tadeusz Pokusa*

Opole 2020

ISBN 978 – 83 – 66567 – 02 – 3

**Organization and management in the services' sphere on selected examples.**

Editors: Tetyana Nestorenko, Tadeusz Pokusa. *Monograph*. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020; ISBN 978-83-66567-02-3; pp. 495, illus., tabs., bibls.

**Editorial Office:**

The Academy of Management and Administration in Opole  
18 Niedziałkowskiego str., 45-085 Opole, Poland,  
tel. 77 402-19-00/01  
E-mail: info@poczta.wszia.opole.pl

**Reviewers**

*doc. Olena Chukurna, DSc (Ukraine)*  
*prof. WST Aleksander Ostenda, PhD.*

**Editorial Board**

*Marian Duczmal, Nadiya Dubrovina (Slovakia), Wojciech Duczmal,  
Józef Kaczmarek, Tamara Makarenko (Ukraine), Iwona Mstowska,  
Oleksandr Nestorenko (Slovakia), Tetyana Nestorenko (Ukraine),  
Filip Pokusa, Tadeusz Pokusa, Jadwiga Ratajczak, Sławomir Śliwa*

**Publishing House:**

The Academy of Management and Administration in Opole  
18 Niedziałkowskiego str., 45-085 Opole, Poland,  
tel. 77 402-19-00/01

Authors are responsible for content of the materials.

© Authors of articles, 2020  
© Tetyana Nestorenko,  
Tadeusz Pokusa  
© Publishing House WSZiA, 2020

# TABLE OF CONTENTS

<b>Preface .....</b>	<b>7</b>
<b>Part 1. Organization and management in the provision of services</b>	
<b>by business .....</b>	<b>9</b>
1.1. Identification of the potential and achievements of the logistics and logistics services sector in the European Union .....	9
1.2. New challenges for risk management in the digital economy and digital markets .....	25
1.3. Efficiency of energy crops cultivation for business development in Ukraine .....	36
1.4. Risks of a funded pension system .....	46
1.5. Public services as the tasks of the commune .....	57
1.6. Scoring models .....	68
1.7. Internal organizational interactions as a factor of the organization competitiveness .....	82
1.8. Audit in providing of agrarian business subjects activity .....	93
1.9. Current problems of formation and functioning service cooperatives in agriculture .....	101
1.10. Marketing communications in the management system strategic partnership relations in the field of communications and information .....	110

<b>Part 2. Organization and management of educational institutions .....</b>	<b>118</b>
2.1. Innovative educational work in Ukraine: management aspect .....	118
2.2. Lifelong learning as the civilization paradigm' factor of modern society development .....	127
2.3. The problem of defining the concept and types of migration in modern pedagogical science .....	142
2.4. CLIL as a method of training European specialists .....	150
2.5. Innovation management as an important component of education institution management .....	161
2.6. Approach to improving the efficiency of functioning the internal quality system of higher education in Ukraine in the student – teacher module .....	172
2.7. Organization of health space in an educational institution .....	181
2.8. Aesthetic value in education .....	192
2.9. Distance education as an innovative education service .....	201
<b>Part 3. Applied aspects of organization and management in education .....</b>	<b>210</b>
3.1. Problems and countermeasures of personnel development in Chinese .....	210
3.2. “Agrosharing” as a strategic vector of agricultural education management .....	220
3.3. Distinctives of the learning process transformation through digital tools: challenges and opportunities .....	230
3.4. The information competence formation's organization of future primary school teachers, social and cultural workers: foreign experience .....	241

3.5. Organization of control in higher education institutions for quality formation of professional competences in future teachers and preschool teachers in the European countries .....	248
3.6. Peculiarities of cultural-artistic education in primary schools and gymnasia of the countries of the European Union .....	259
3.7. Mobile teaching future economists English for specific purposes ..	267
3.8. Studying time category using infant folk tales .....	276
3.9. Changing the flows of people of people in the education system in European countries .....	285
3.10. Semantic relation between compound term-nouns in science and technical texts on electrical engineering .....	296
3.11. Accounting the individual lateral profile of schoolchildren when choosing a profession .....	304
3.12. Peculiarities of organization of psychological provision of professional training of future risk professional professionals .....	313
3.13. Peculiarities of mathematical preparation on the market of educational services for specialists of the agrarian industry .....	323

**Part 4. Organization and management in the tourism sector .....** **334**

4.1. Ethnic loading of food as a sustainable culture component in the form of physical-geographical, soil and ethnographic zoning of the Right-bank Polissya .....	334
4.2. Management of tourist activities: modern trends and features .....	347
4.3. Evolution of scientific views of spatial development of the region	355
4.4. Optimization of motor activity of teacher of physical culture by means of environmental tourism .....	362

4.5. The problem of formulation of the services sector requirements to the competence of future specialists .....	373
4.6. Peculiarities of responsibility for saving the visitor's property in the sphere of providing hotel services .....	382
4.7. Modern principles and methods of management of hotel business .	395

**Part 5. Organization and management in the field of physical and  
psychological health ..... 403**

5.1. Health preserving competence and virtual mass media: problems and solutions .....	403
5.2. Features of providing services for complex rehabilitation (habilitation) to certain categories of persons: legal aspects .....	413
5.3. Gender features of living values professional athletes .....	422
5.4. Conceptual principles for managing the process of formation, preservation, restoration and enhancement of individual human health .....	431
5.5. Interpersonal relationships of the sports coach with the basketball team members .....	439
5.6. Training of future physical culture teachers' to the implementation of health-care technology in camps .....	447
5.7. The healthkeeping competence of the personality as scientific and pedagogical problem .....	460

**Annotation ..... 475**

**About the Authors ..... 490**

## **2.9. Distance education as an innovative education service**

### **2.9. Дистанційна освіта як інноваційна освітня послуга**

У сучасних умовах знання та інформація стають головними ресурсами та джерелом багатства як окремого індивіда, так і держави в цілому. Конкурентоспроможність економіки країни визначається сьогодні не обсягом природних чи виробничих ресурсів, а насамперед інтелектуальним потенціалом, здатністю генерувати нові знання. Ці суттєві зміни обумовлюють виокремлення освіти як вищого пріоритету у системі державних цілей. Освіта як основа соціального, політичного, економічного, духовного та культурного розвитку суспільства проголошена державним пріоритетом. Як державний і громадський інститут освіта передбачає відповідальність держави і суспільства за стан її функціонування. Саме освіта стає головним засобом соціальних змін без порушення структури економічного фундаменту. Інвестиції в освіту стають важливим чинником економічного і соціального прогресу (існує пряма залежність між рівнем освіти та продуктивністю праці людини).

Освіта належить до основних (базових) потреб сучасної людини та є «основою інтелектуального, духовного, фізичного і культурного розвитку особистості, її успішної соціалізації, економічного добробуту, запорукою розвитку суспільства, об'єднаного суспільними цінностями і культурою, та держави» (преамбула ЗУ «Про освіту») [1].

Важливість освіти як визначального фактору цивілізаційного поступу кожної нації зумовлює постійну та посилену увагу до її стану і розвитку з боку особи, суспільства і держави, а суспільні відносини, які виникають у процесі реалізації права громадян на освіту, урегульовуються законодавством кожної країни.

Освіта в Україні є «державним пріоритетом, що забезпечує інноваційний, соціально-економічний і культурний розвиток суспільства. Фінансування освіти є інвестицією в людський потенціал, сталий розвиток суспільства і



держави.» (ст. 5 ЗУ «Про освіту»). Держава гарантує усім громадянам України право на якісну та доступну освіту. Право на освіту включає право здобувати освіту впродовж усього життя, право на доступність освіти, право на безоплатну освіту у випадках і порядку, визначених Конституцією та законами України (п. 1 ст. 3 ЗУ «Про освіту»).

До нових понять сучасного законодавства про освіту, які суттєво оновлюють його зміст, належать освітня послуга – «комплекс визначених законодавством, освітньою програмою та/або договором дій суб'єкта освітньої діяльності, що мають визначену вартість та спрямовані на досягнення здобувачем освіти очікуваних результатів навчання;» (ст. 1 Закону України «Про освіту»).

Тому, формування ринкових відносин в економічному житті України не могло не торкнутися такої найважливішої сфери життя суспільства, як освіта. Сьогодні вищі навчальні заклади України є суб'єктами ринкових відносин з приводу купівлі-продажу освітніх послуг, а самі освітні послуги стають товаром, якому притаманні специфічні риси та відмінності.

Розглянемо особливості освітніх послуг. Послуги, у тому числі й освітні, мають певні відмінності від матеріальних товарів. Першим їх визначив Ф. Котлер [2]. Послугам властиві чотири відмінні від інших товарів характеристики, які значною мірою справедливі і для освітніх послуг:

1. Невідчутність до моменту придбання, послуги нематеріальні. Потенційні покупці освітніх послуг можуть оцінити рекламну інформацію, досвід та відгуки знайомих, матеріально-технічне забезпечення та викладацький склад (який до часу придбання послуги може змінитися), доступну інформацію про навчальний заклад, спеціальність. Але все це допомагає тільки скласти попереднє враження та очікування.

2. Невіддільність від джерел. Оскільки більша частина освітніх послуг надається безпосередньо людиною, то ця риса характерна і для них. Проте мають місце і виключення, наприклад, дистанційне навчання.

3. Мінливість якості. Якість освітніх послуг залежить як від суб'єкта, що їх надає, так і від суб'єкта-споживача. В силу наявності людського фактору лекція може бути прочитана по-різному навіть одним й тим самим викладачем. Викладачі можуть підвищувати, або навпаки, втратити кваліфікацію, викладацький склад може змінюватися тощо - все це відбивається на якості освітніх послуг.

4. Неможливість збереження. Послуга не існує до моменту її придбання та після її отримання.

На думку О. Панкрухіна [3], з яким погоджуються й інші науковці, неможливість збереження освітніх послуг має два аспекти:

- неможливо створити запаси послуг (ні у продавця, ні у покупця), неможливо їх перепродавати. Проте для освітньої послуги завчасно готується інформаційне, матеріально-технічне, кадрове та інше забезпечення. Тому ця властивість для освітньої послуги проявляється не повною мірою;

- знання забуваються та старіють.

Забування та старіння знань веде до неможливості використання послуги за призначенням, що можна співвіднести, на думку автора, із фізичним та моральним зношенням матеріальних товарів, тому не слід розглядати ці характеристики як специфічну рису освітніх послуг.

Аналіз вітчизняної наукової літератури показує, що єдиного визначення з приводу того, що розуміють під освітньою послугою, немає. Вона є економічною категорією, в якій відображено складні економічні відносини. За класичним підходом, освітні послуга – це певний вид товару, особлива споживча вартість процесу праці. За маркетинговим підходом, продуктом вищого навчального закладу на ринку освітніх послуг є сукупність освітніх програм, які визначають моделі поведінки спеціаліста. За інституціональним підходом, основними суб'єктами ринкових відносин є виробники освітніх послуг (освітні заклади, фізичні особи, які надають освітні послуги) та їх споживачі (підприємства, фізичні і юридичні особи, організації, органи державного та регіонального управління).

Освітні послуги, як суспільний товар, мають свою споживчу вартість, яка може бути виражена якістю, глибиною та характером наданих знань. Отже, освіта, як специфічна сфера діяльності, становить інтерес для економічного аналізу. Так, освітні послуги, на думку С. В. Багдік'яна, можна охарактеризувати як цілеспрямований систематичний процес передачі та отримання знань, інформації, вмінь і навичок та результат інтелектуального, культурного, духовного, соціально-економічного розвитку суспільства та держави [4].

Освітня послуга – це комплекс навчальної та наукової інформації, переданої громадянину у вигляді суми знань загальноосвітнього та спеціального характеру, а також практичних навичок для наступного застосування. У своєму визначенні Т. Є. Оболенська вказує на те, що освітня послуга є товаром, і звертає увагу на те, що процес споживання освітніх послуг сприяє формуванню цінності людини, які в майбутньому складатимуть основу вартісного обміну на ринку праці [5].

Більшість науковців серед специфічних особливостей освітніх послуг відзначають наступні характеристики:

- відносна тривалість надання;
- відтермінування виявлення результативності та залежність результатів від умов майбутньої роботи і життя випускника;
- залежність прийнятності послуг від місця їхнього надання і місця проживання потенційних здобувачів освіти;
- активна участь здобувача освіти в процесі надання освітніх послуг, співтворчість викладача зі студентом, найбільш висока складність споживання, тобто високий рівень залежності результату від участі отримувача послуг;
- активне співробітництво (навчальних закладів) із конкурентами;
- виявлення справжньої цінності освітньої послуги лише після отримання випускником вищого навчального закладу диплому, під час його кар'єрного або професійного зростання, з точки зору споживача віддаленість матеріальної вигоди в момент придбання освітньої послуги;

- освітні послуги перебувають під пильною суспільною увагою і тиском;
- відносно молодий вік споживачів освітніх послуг;
- прийняття рішення про купівлю (придбання) освітньої послуги може здійснюватися не стільки потенційним споживачем, скільки його батьками та особами старшого віку;
- неможливість перепродажу;
- споживач освітніх послуг має володіти певним набором якостей (рівень освіти, обсяг знань, умінь, навиків, норм громадської поведінки);
- освітні послуги надаються споживачу повністю самим виробником, без посередників, хоча й допускають при використанні комп'ютерних технологій застосування дистанційних методів навчання;
- якість освітніх послуг у кінцевому підсумку впливає на розвиток суспільства, звідси впливає зацікавленість держави в їх якості та необхідність відповідності вимогам державного контролю та інші.

Саме рівень розвитку ринку освітніх послуг у країні є одним з визначальних показників її конкурентоспроможності.

Подальший розвиток України безпосередньо залежить від якісної підготовки спеціалістів, рівня їхніх знань. Забезпеченню високого інтелектуального рівня громадян може сприяти дистанційна освіта, яка відкриває перед людиною широкі можливості для отримання освітніх послуг у необмеженому географічному просторі.

Ще донедавна навчанню на відстані відводилося другорядне місце, проте сьогодні дистанційне навчання стало розглядатися як найефективніший засіб забезпечення безперервної освіти, що знайшло своє відбиття у формуванні цілеспрямованої державної освітньої політики України, закріпленої в законах України «Про вищу освіту» та «Про Національну програму інформатизації», Концепції розвитку дистанційної освіти в Україні, «Положенні про дистанційне навчання».

Сьогодні, освіта як самоорганізована система, що пристосовується до постійних змін, реагуючи на виклики часу, вимагає переходу від традиційної

освітньої моделі, що базується на пріоритеті простого засвоєння і відтворення інформації, до освітньої моделі як засобу всебічного розвитку та задоволення потреб особистості, коли освіта сприймається як товар, а не як державна або суспільна справа.

Нові відносини, зумовлені суспільними, політичними, економічними, культурними змінами, глобалізацією, інформаційною революцією, вимагають революційних змін в освіті, зокрема в управлінні цією сферою відповідно до розвитку демократії, ринкових відносин. Модернізація управлінських механізмів стає важливим засобом розвитку освіти в Україні.

Сучасний стан державного управління освітянською сферою еkleктично поєднує в собі як інститути, успадковані від радянської адміністративно-командної системи, так і нові, сформовані вже за роки незалежності, які не завжди відповідають стандартам демократичної правової держави із соціально орієнтованою ринковою економікою. Чинні механізми управління забезпечують лише запізнилу реакцію на ситуації, що складаються. Практично не працюють механізми прогностичного або випереджального управління. Механізми управління розвитком освіти практично не розроблені. Як наслідок для вирішення завдань управління інноваційними процесами використовуються схеми управління процесами функціонування, які поширюють існуючі недоліки.

Багато з цих проблем в силах вирішити широке впровадження в Україні дистанційної освіти. Із другої половини ХХ ст. заочні вищі навчальні заклади, вечірні університетські курси й дистанційні університети, віртуальні та відкриті університети відкрили доступ до вищої освіти широкому загалу студентської молоді, зокрема тим, хто з різних причин не міг регулярно відвідувати заняття.

Дистанційна освіта – комплекс освітніх програм, що призначені У працях багатьох дослідників наводиться ґрунтовний аналіз поняття «дистанційна освіта», так В. І. Овсянніков зазначає, що в сучасній теорії і практиці поряд з цим поняттям як синонім використовується також поняття «дистанційне навчання» [6]. Прикладом цього може бути таке визначення: «Дистанційна

освіта – це навчання на відстані. Навчання реалізується завдяки поєднанню поштового, радіо-, телевізійного, електронного зв'язків, телефону і газет за обмеженого безпосереднього контакту того, хто навчається, з викладачем або за повної його відсутності».

Дистанційна форма здобуття освіти – це індивідуалізований процес здобуття освіти, що відбувається в основному за опосередкованої взаємодії віддалених один від одного учасників освітнього процесу в спеціалізованому середовищі, що функціонує на основі сучасних психолого-педагогічних та інформаційно-комунікаційних технологій [7].

Отже, дистанційна освіта є формою навчання, за якої переважає самостійне навчання з використанням сучасних технічних засобів трансляції інформації. Ще в одному визначенні дистанційну освіту охарактеризовано як освіту на відстані, у якій «очні і синхронні заняття з викладачем зведено до мінімуму або їх взагалі немає. Це переважно самостійна освіта (самоосвіта), що включає в тій чи іншій формі зворотний зв'язок з викладачем або освітнім закладом.

Таким чином, дистанційне навчання – засноване на сучасних інформаційних і комунікаційних технологіях навчання й підвищення кваліфікації.

Дистанційні технології навчання можна розглядати як природний етап еволюції традиційної системи освіти від дошки з крейдою до електронної дошки й комп'ютерних навчальних систем, від книжкової бібліотеки до електронної, від звичайної аудиторії до віртуальної аудиторії. Саме так, у праці О. О. Андрєєва і В. І. Солдаткіна, дистанційне навчання розглядається як нова організація освітнього процесу, що базується на принципі самостійного навчання студента [8]. Середовище навчання в цьому випадку характеризується тим, що студенти здебільшого віддалені від викладача в просторі та/або у часі. Водночас вони мають можливість у будь-який момент встановлювати і підтримувати діалог за допомогою засобів телекомунікації.

Інформатизація освіти в Україні – один з найважливіших механізмів, що зачіпає основні напрямки модернізації освітньої системи. Сучасні інформаційні

технології відкривають нові перспективи для підвищення ефективності освітнього процесу. Змінюється сама парадигма освіти. Велика роль надається методам активного пізнання, самоосвіті, дистанційним освітнім програмам.

Ефективність дистанційного навчання заснована на тому, що ті, кого навчають, самі почувають необхідність подальшого навчання, а не піддаються тиску з боку. Вони мають можливість роботи з навчальними матеріалами в такому режимі й обсязі, який підходить безпосередньо їм. Ефект у значній мірі залежить від того, наскільки регулярно займається той, хто навчається. Послідовне виконання контрольних-діагностичних завдань і випускної роботи, а також підтримка у всіх питаннях з боку викладача-координатора забезпечує планомірне засвоєння знань.

Ефективність дистанційного навчання для випускників і студентів полягає і в тому, що можливість навчатися дистанційно не обмежує можливості навчатися й удосконалюватися в професійній діяльності під час роботи на підприємстві. Цей рівень освіти студенти вважають цілком достатнім і можливим для здійснення своїх життєвих планів. Багато хто з них вважає, що отримані знання відповідають успішній роботі.

Аналіз впровадження дистанційного навчання показує, що до реального контингенту потенційних студентів можна віднести тих, хто часто перебуває у відрядженнях, військовослужбовців, територіально віддалених слухачів, жінок, що перебувають у декретній відпустці, людей з фізичними вадами, тих, хто поєднує навчання й роботу, співробітників, що підвищують свою кваліфікацію тощо.

Виклики сьогодення, глобальні карантинні заходи, нагально надали можливість виявити низку суперечностей між: швидким розвитком інформаційного суспільства та недостатнім рівнем розробленості науково-теоретичного забезпечення організації дистанційного навчання у вищих навчальних закладах; потребою суспільства у викладачах, які володіють уміннями та навичками використовувати потенціал дистанційних технологій, і реальним станом і характером підготовки фахівців щодо реалізації

дистанційної освіти; потребою в упровадженні нових інформаційно-комунікаційних технологій в освітній простір і рівнем готовності викладачів до здійснення дистанційної освіти; потребами розвитку освіти шляхом запровадження дистанційних програм і недостатністю організаційно-методичного та технологічного забезпечення освітнього процесу.

### *Література:*

1. Закон України «Про освіту» / (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 38-39, ст. 380) Редакція від 02.04.2020. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>
2. Котлер Ф. Основы маркетинга/ Ф. Котлер [пер. с англ.]. – М. : Ростинтзр, 1996. – 704 с.
3. Панкрухин А.П. Маркетинг образовательных услуг: методология, теория и практика [Электронный ресурс] // Гильдия маркетологов. 2003. Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/28564>
4. Багдік'ян С. В. Освітні послуги: дослідження поняття, класифікація, базові характеристики / С. В. Багдік'ян // Економіка, Менеджмент, Підприємництво. – 2010. – № 22 (1). – С. 97-100.
5. Оболенська Т. Є. Маркетинг освітніх послуг: вітчизняний та зарубіжний досвід / Т. Є. Оболенська. – К. : КНЕУ, 2001. – 208 с.
6. Овсяников В.И. Вопросы организации обучения без отрыва от основной деятельности (дистанционного образования). – М. : Изд-во МГОПУ, 1999. – 138 с.
7. Закон України «Про Вищу освіту». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>
8. Андреев А. А. Дистанционное образование: сущность, технология, организация / А. А. Андреев, В. И. Солдаткин. – М. : Издательство МЭСИ, 1999. – 196 с.