

Ольга КАЙТАНОВСЬКА

**ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА  
ОПЕРАТОРІВ  
ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ:  
ВІД ТЕОРІЇ ДО ПРАКТИКИ**

*Методичні рекомендації*

Київ – 2024

УДК 378.147.091:377.3:656.811(075)  
К15

*Рекомендовано до друку  
вченою радою Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих  
імені Івана Зязюна НАПН України  
(протокол № 1 від 15 січня 2024 року)*

*Рецензенти:* Петренко Л. М., доктор педагогічних наук, професор;  
Романов Л. А., кандидат педагогічних наук.

Автором висвітлено історичний аспект виникнення професії оператора поштового зв'язку та схарактеризовано основні напрями її розвитку на сучасному етапі та виокремлено особливості трансформації в умовах повномасштабної війни з російським агресором. Визначено суть, зміст і структуру професійної компетентності цих кваліфікованих робітників, виокремлено найбільш затребувані її складові. Розкрито суть контекстного, аксіологічного і компетентнісного підходів, використання яких на інтегрованій основі уможливило успішність формування професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку в закладах професійної (професійно-технічної) освіти. Представлено розроблені в процесі дослідження критерії, показники і рівні сформованості професійної компетентності операторів поштового зв'язку.

### **Кайтановська О.**

К-15 Професійна підготовка операторів поштового зв'язку: від теорії до практики: Київ : 2024. — 68 с.

ISBN 978-966-136-963-3

Для педагогів закладів професійної (професійно-технічної) освіти; викладачів і тренерів у системі безперервної освіти педагогічних кадрів; науково-педагогічних працівників закладів вищої освіти і здобувачів вищої освіти за спеціальністю 015 Професійна освіта на першому (бакалаврському), другому (магістерському) і третьому (освітньо-науковому) рівнях; методистів навчально-методичних центрів професійної (професійно-технічної) освіти з метою використання в організації методичної роботи в міжкурсовий період.

**УДК 378.147.091:377.3:656.811(075)**

## ЗМІСТ

Передмова .....	4
Історія виникнення та розвитку професії «оператор поштового зв'язку» .....	6
Сучасні підходи до професійної підготовки операторів поштового зв'язку в закладах професійної (професійно- технічної) освіти.....	16
Професійна компетентність операторів поштового зв'язку: сутнісний аналіз .....	28
Критеріальна структура професійної компетентності операторів поштового зв'язку.....	47
Висновки .....	51
Список використаних джерел .....	53
Додаток .....	58

## ПЕРЕДМОВА

Поштовий зв'язок займає почесне місце у функціонуванні національної економіки України. Він залишається єдиним загальнодоступним механізмом адресного спілкування громадян по всій державі та за її межами. Сучасні досягнення у сфері інформаційно-цифрових технологій дають поштовх до розвитку та конкуренції робітників за спеціальністю «Оператор поштового зв'язку».

За результатами аналізу Стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Оператор поштового зв'язку» виявлено невідповідність між компетентнісним підходом до професійної підготовки кваліфікованих робітників і організацією освітнього процесу в ЗП(ПТ)О, зокрема в:

- переважанні теоретичних знань над практичними;
- не чіткому розмежуванні змісту навчання відповідно до професійної кваліфікації за класами;
- орієнтованості навчальних дисциплін на засвоєння здобувачами освіти сталих знань, що суперечить інтенсивному технологічному розвитку виробництва і сфери послуг.

Слід зазначити, що в практичному плані на якість професійної підготовки операторів поштового зв'язку в ЗП(ПТ)О негативно впливає брак в забезпеченні суб'єктів освітнього процесу навчальною та науково-методичною літературою; малоефективний розвиток продуктивних зв'язків з роботодавцями з метою модернізації матеріально-технічної бази навчально-виробничих майстерень або запровадження дуальної форми навчання; недостатня кількість годин на професійно-практичну підготовку.

Такий стан справ не дає змоги успішно використовувати весь потенціал педагогічних колективів для професійної підготовки конкурентоздатних операторів поштового зв'язку, яких потребує ринок поштових послуг, що активно розвивається і сьогодні вийшов за межі нашої країни.

На думку автора, дані методичні рекомендації допоможуть:

- розвинути уявлення про сучасну професійну компетентність операторів поштового зв'язку, її зміст та структуру, що дасть змогу цілеспрямовано добирати зміст навчання і вибирати форму, методи і засоби організації освітнього процесу;
- розібратися в критеріально-рівневій структурі професійної компетентності операторів поштового зв'язку та усвідомити принципи відбору критеріїв, показників і рівнів оцінювання сформованості професійної компетентності операторів поштового зв'язку;
- отримати необхідні знання про контекстний, аксіологічний і компетентнісний підходи до організації професійної підготовки операторів поштового зв'язку.

Запропонований матеріал методичних рекомендацій може бути використаний педагогами в закладах професійної (професійно-технічної) освіти; у системі безперервної освіти педагогічних кадрів для професійно-технічної освіти; у підготовці викладачів професійної освіти на першому (бакалаврському), другому (магістерському) і третьому (освітньо-науковому) рівнях вищої освіти; методистами навчально-методичних центрів професійної (професійно-технічної) освіти для організації методичної роботи в міжкурсний період.

## ІСТОРІЯ ВИНИКНЕННЯ ТА РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЇ «ОПЕРАТОР ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ»

Поштова справа тісно пов'язана з історією людства. Адже потреба обмінюватися інформацією існувала в усі часи. Суттєвий стрибок у її розвитку пов'язаний з появою писемності. Саме інформація, яку стали передавати в письмовому вигляді поклала початок поштовому зв'язку.

Пошта, як засіб обміну повідомленнями та іншими матеріальними цінностями, існує вже багато років. У давні часи люди використовували різноманітні способи для передачі повідомлень: включаючи посланців, голубів, системи сигналізації тощо. З появою писемності з'явилася потреба у кваліфікованих фахівцях для обробки та пересилання листів. Оператори поштового зв'язку стали важливою ланкою в ланцюгу доставки повідомлень.

Українська пошта формувалася як сучасний вид зв'язку в XIII ст. і відзначалася появою поштових станцій. Як зазначав О. Гуржій, десь у цей час з'явилася термінологія «яма» або «ямська повинність» трактується, як організація транспорту для перевезення людей, тварин та вантажів між населеними пунктами (Гуржій, 2002). Це свідчить про те, що поштові відправлення також призначалися для перевезення між поштовими станціями. В історичних джерелах XV–XVI ст. вказується, що система поштового зв'язку була поширена на всій території Київської Русі. Її значний розвиток зафіксовано в часи Гетьманщини. Зокрема, Богдан Хмельницький листувався з багатьма впливовими політичними лідерами тодішнього суспільства, полководцями, воєначальниками та козаками. Інформаційне повідомлення оформлювалося у вигляді листа зі всіма відповідними реквізитами: підпис, печатка тощо. (Гуржій, 2002.) У XVI–XVII ст. вже призначалися робітники, які працювали на поштових станціях.

Про регулярний поштовий зв'язок ідеться в договорі між Україною та Московською державою при обранні гетьманом Дем'яна Ігнатовича (Многогрішного). Ця угода має назву «Глухівські статті».

Зазначимо, що відомий полководець Петро Олександрович Рум'янцев-Задунайський (1725–1796) зробив свій внесок у історію розвитку поштового зв'язку, ознайомившись з історичними аспектами Гетьманщини. Саме він запровадив в Україні кінну пошту та запропонував збільшити кількість поштових станцій у Київській губернії.

У 1830 році була проведена поштова реформа в Києві, в результаті кількість службовців збільшилася до 23 службовці. У Печерському районі міста було відкрито перше відділення поштового зв'язку. Завдяки зростанню торгівлі, побудові залізниці та інших транспортних систем, винайденню поштової марки та конвертів у XIX ст. поштовий зв'язок став значущою галуззю економіки (Мороз & Козловська, 2014). У середині XIX ст. поштовий зв'язок поживався з винайденням паровоза і пароплава. Мемуарист С. Токарський у своїх спогадах 1850 року згадує, що листи зі Львова до столиці часом доходили за тиждень. На той час Київ утримував лише двох листонош.

На початку XX століття швидкість пересилання поштових відправлень значно збільшилася у зв'язку з використанням авіасполучення. Поштовий зв'язок став загальнодержавним і почав обслуговувати все населення.

Після отримання незалежності України в 1991 році, українська пошта перейшла на новий щабель розвитку. Цей період був нелегким для сфери поштового зв'язку. Слід зазначити, що сьогодні пошта набуває нових форм, реорганізовується та розширюється в Україні та за її межами. Найголовніше завдання пошти надавати якісні, прості й доступні послуги стираючи кордони між людьми, країнами, містами та селами.

В Україні надання послуг поштового зв'язку регулюється нормативними документами, а саме: Закон України «Про поштовий зв'язок» (Закон України «Про поштовий зв'язок», 2022), у якому визначені правові, соціально-економічні та організаційні основи діяльності у сфері надання послуг поштового зв'язку, а також регульовані відносини між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, операторами поштового зв'язку і корис-

тувачами їхніх послуг та Правила надання послуг поштового зв'язку (Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку», 2009). Вони визначають порядок надання послуг поштового зв'язку, права та обов'язки операторів поштового зв'язку і користувачів послуг поштового зв'язку та регулюють відносини між ними.

До певного часу національний ринок послуг був повністю монополізованим. Це було одне підприємство «Укрпошта» і споживачі не мали альтернативи в отриманні послуг поштового зв'язку. Однак, як відомо, конкуренція є найсуттєвішим фактором ринку, що спонукає її учасників вдосконалювати свої можливості і пропонувати найкращий сервіс. Сьогодні можна констатувати, що в Україні є багато підприємств, які надають послуги поштового зв'язку — «Укрпошта», «Нова Пошта», «Ін тайм», «Делівері», «МістЕкспрес» та ін. У кожній з перелічених компаній є власна стратегія розвитку, переваги порівняно з іншими представниками на ринку послуг.

Таблиця 1

### Значні переваги і недоліки компаній на ринку послуг

Компанія	Значні переваги компанії	Значні недоліки компанії
Укрпошта	Невисокі ціни; доступна в містах, селах, містечках	Повільна доставка
Нова пошта	Швидка доставка; велика кількість відділень і зручність розташування; зручна автоматизація та інтеграція з різними сервісами	Висока вартість послуги
Ін тайм	Вартість не перевершує ціни інших більш відомих компаній	Незручне розташування відділень
Маловідомі пошти	Вартість значно менша, ніж у більш відомих компаній	Мала кількість відділень; не завжди якісне обслуговування



Розглянемо детальніше особливості найпотужніших операторів поштового зв'язку в Україні. Так, унаслідок реформування на державному рівні утворилося Українське об'єднання поштового зв'язку «Укрпошта» як окрема державна структура. До її складу увійшли 26 поштамтів, 54 міських та 483 районні вузли поштового зв'язку, 11875 сільських відділень, 98 пересувних відділень, 204 пункти поштового зв'язку. (<https://ostrohcastle.com.ua/golovnij-poshti-nezalezhnoyi-ukrayiny-30/>). Слід наголосити на тому, що у відділеннях поштового зв'язку працювали робітники, які володіли відповідними алгоритмами (професійними компетентностями) роботи. У липні 1998 році Українське об'єднання реорганізувалося в УДППЗ «Укрпошта» (Українське державне підприємство поштового зв'язку «Укрпошта»).

Місією Укрпошти є надання сучасних фінансово-логістичних послуг на всій території України та за її межами. Це полягає в наданні поштових послуг, забезпеченні доступу до поштових послуг, забезпеченні прибутковості, розвитку новітніх послуг та технологій, у ефективності управлінських ресурсів тощо. Також на компанію покладено ряд зобов'язань, а саме: соціальні, безпосередньо надання універсальних послуг; забезпечення доступності фінансових послуг, доставка пенсій та здійснює виплати соціальної допомоги; розповсюдження періодичних видань по всій території України. Одним із пріоритетних завдань компанії є надання універсальних, комерційних послуг поштового зв'язку, фінансових та інших послуг населенню, державним організаціям, установам та комерційним підприємствам. До роботи пошти відносяться: безпосередньо пересилання листів, посилок, бандеролей та листівок на території України та за кордон; виплата і доставка пенсій та інших соціальних виплат громадянам; фінансові послуги, а це приймання платежів за комунальні послуги; пересилання поштових переказів у межах України та міжнародних поштових переказів; оформлення за передплатою та розповсюдження періодичних друкованих видань; торгівля товарами та інші послуги.

Слід зауважити, що у звіті Акціонерного товариства «Укрпошта» (далі — АТ «Укрпошта») за 2022 рік зазначено про 28 філій, до яких входить 26 установ, діяльність яких здійснюється із регіонального представництва національного поштового оператора, а ще 2 — виконують спеціальні функції із забезпечення операційної діяльності регіональних філій. Завдання філій — забезпечення своєчасного, якісного та повного задоволення потреб споживачів у послугах поштового зв'язку та інших послугах — ефективний розвиток державної мережі поштового зв'язку України. Українська пошта — це близько 9 тисяч об'єктів поштового зв'язку: поштамти, поштові відділення, пересувні відділення поштового зв'язку та точки присутності по всій Україні; середня кількість штатних працівників за 2022 рік АТ «Укрпошта» становила 52 963 осіб, у тому числі операторів поштового зв'язку — 9 133 особи, листоноші — 20 531 особа; за вказаний рік товариством доставлено внутрішніх та міжнародних відправлень в кількості 104,3 млн одиниць письмової кореспонденції, 41,5 млн посилок, виплачено 9,3 млн переказів та 40,0 млн пенсій та грошових допомог; поштова доставка здійснена безпосередньо до 15,2 млн абонентських поштових скриньок; у цей час було поширено за передплатою та в роздріб 2,5 тис. найменувань періодичних видань з України та приблизно 0,5 тис. найменувань періодичних видань із зарубіжних країн, що складає 119,6 млн одиниць. Протягом 2022 року було виготовлено та введено в обіг різноманітні філателістичні продукти, зокрема: 5 сюжетів стандартних марок загальною кількістю 58,5 млн примірників; 18 сюжетів художніх поштових марок; 3 поштових блоки та 3 маркові аркуші загальною кількістю 24,41 млн примірників; 47 сюжетів конвертів, які налічують 10,364 млн примірників; 19 сюжетів карток для карт максимумів загальною кількістю 7,05 млн примірників. Додатково, було створено: 17 видів сувенірних папок для презентації поштових марок; 10 видів рамок з марками; набір філателістичний «Абонемент на одержання ЗПО та філпродукції» з контроль-

ною карткою; 4 види буклетів «Поштові марки України» (з кулісами) для подальшої комплектації їх марками; каталог знаків поштової оплати та філателістичної продукції України 2021 (Звіт про управління акціонерного товариства АТ «Укрпошта» за 2022 рік, 2022). Слід наголосити на тому, що в перший рік повномасштабного вторгнення росії в Україну значна кількість інфраструктури постраждала від руйнувань, це не оминуло і поштові відділення АТ «Укрпошта». За сто днів війни зруйновано та пошкоджено 444 поштових відділень Укрпошти, до 445 немає доступу через окупацію — це вказує на те, що відділення працювали і працюють з першого дня війни, в тому числі на лінії бойових дій. Разом з тим Укрпошта за 100 днів війни запустила 372 нових пересувних відділень для 1,65 млн жителів, відкрила 14 стаціонарних відділень, забезпечила пенсіями більше 2,5 млн пенсіонерів по всій країні, навіть на тимчасово окупованих територіях, виплатила майже 700 млн грн фінансової допомоги для понад 74 тис. внутрішніх переселенців, відправила більше 400 рейсів і 982 тис. посилок «Залізною поштою», доставила 739 тис. експортних відправлень сумарно вагою 1353 тонни, відправила 13 прямих рейсів у США, доставила 156 тис. імпортних відправлень на 749 тонн, половина з них — довоєнний AliExpress, залучила від пошт світу та партнерів 1650 тонн гуманітарної допомоги та доставила її по всій країні, допомогла повернутися до експортного бізнесу і відновити роботу 80% малих підприємців. (100 днів війни для Укрпошти, 2022). Водночас у 2022 році відкрито 120 нових відділень, відремонтовано 326 та здійснено запуск 780 нових пересувних відділень поштового зв'язку. Введено в експлуатацію програмне забезпечення «IT-Enterprise», що уможливило оптимізацію перевірки та погодження всіх проєктів нормативних, організаційно-розпорядчих документів. Завдячуючи впровадженню нового формату та ERP системи, АТ «Укрпошта» провела автоматизацію всіх функцій точок продажу для забезпечення обліку, контролю, швидкої адаптації персоналу, якості обслуговування клієнтів та

запровадила єдину систему обліку (Укрпошта оприлюднила фінансові результати 2022 рік).

Протягом 2022 року група компаній «Нова пошта» розширила свою мережу та відкрила 1000 нових відділень на території України. Найбільша й найдоступніша мережа доставки в Україні налічує 23,3 тис. точок сервісу, з яких 9300 відділень та 14000 поштоматів (Нова пошта відзвітувала за 2022–2023), вона є власником сортувальних терміналів — автоматизованих комплексів, які забезпечують безперервне сортування. Швидкість та якість роботи Нової пошти забезпечує мобільний додаток (Кацило Д., Климов В., & Поперешнюк В. 2022). За його допомогою користувач може виконувати різні функції та отримувати різноманітні послуги, для цього достатньо мати мобільний пристрій, смартфон чи планшет. Слід зазначити, що в довоєнний час у роботу компанії впроваджувались інновації — Zebrakaмери, які вимірюють, наскільки ефективно завантажений BDF-контейнер; роботtrain, який використовується на зонах сортування дрібних відправлень; боттехнології, які оптимізують витрати на процеси комунікації між компанією і роздрібними клієнтами, а також всередині компанії; ІТ-програми з інформаційної безпеки тощо («Нова Пошта» представила інноваційні технології, серед них — роборука, робот-колаборант та Zebrakaмери, 2022). NovaPay, що входить до групи компаній «Нова Пошта», дає змогу надавати додаткові фінансові послуги (NovaPay отримала розширену ліцензію НБУ, яка дозволить їй надавати нові фінансові послуги фізичним особам і бізнесу, 2023), також передбачено розширення, оновлення логістичної інфраструктури в Україні та за її межами, а також розвиток ІТ-інфраструктури (Yivzhenko, 2023). Посилаючись на дані компаній з надання поштових послуг споживачам та на власні міркування можемо зазначити, що у компаній, які надають поштові послуги, відбувається постійний розвиток. Отже, прагнучи до швидкості та якості сервісу компанії створюють трансформацію професійної культури та професійних компе-

тентностей кваліфікованих робітників, підвищуючи ви-  
моги до особистісних і професійних якостей.

Досліджуючи питання конкурентного середовища опе-  
раторів поштового зв'язку, дослідники О. Кушнір та  
О. Кріль зробили SWOT-аналіз компанії щодо сильних та  
слабких сторін цих операторів, а саме: ТОВ «Нова пошта»,  
АТ «Укрпошта», ТОВ «Торговий дім «Міст Експрес». У їх  
дослідженні помітним фактором виступають і спеціалісти,  
які працюють в цих компаніях, але помітним фактом є їх  
низька кваліфікація (Кушнір, & Кріль, 2021).

Попри ситуацію, яка склалася на сьогодні в Україні,  
пошта залишається дієздатною та розвивається, створю-  
ються нові компанії, які конкурують на ринку праці. Мо-  
жемо стверджувати, що професія «оператор поштового  
зв'язку» є актуальною та конкурентоздатною.

З кожним роком пошта набуває нових можливостей,  
змінюється та модернізується. Це пов'язано зі стрімкими  
змінами та розвитком цифровізації. Зазначимо, що в Єв-  
ропі було розроблено «Цифровий компас» (Digital  
Compass), який орієнтований на забезпечення чотирьох  
основних аспектів:

1. Підготовка громадян та висококваліфікованих фахів-  
ців, яка спрямована на розвиток компетентностей та на-  
вичок у населення та фахівців, що закликає до цифрової  
освіти для успішного вибору професійного напрямку.

2. Захищені, безпечні, ефективні та стійкі до викликів  
та загроз цифрові інфраструктури.

3. Цифрова трансформація бізнесу включає активні  
цифрові трансформації компаній, підтримує інновації та  
адаптується до цифрового середовища для підвищення  
конкурентоспроможності на ринку праці.

4. Оцифровані державні послуги, заохочують до ство-  
рення та покращення послуг шляхом використання циф-  
рових технологій. Мета цих послуг — забезпечення зруч-  
ності та доступності для громадян, спрощення процесів  
та підвищення ефективності управління.

Нині поштовий зв'язок є однією із головних галузей  
економіки. Пошта, зокрема робітники — оператори по-

штового зв'язку, що попри перешкоди, які постають перед ними (пандемія COVID-19 та російське вторгнення в Україну), виконують свою роботу на високому рівні.

З упевненістю можна сказати, що це професіонали які володіють ключовими компетентностями: від перевезення медичного обладнання до доставки основних товарів. Оператори поштового зв'язку стали справжніми героями, які підтримують необхідність дотримання соціальної дистанції, особливо в період війни. Умови, що постають сьогодні, ставлять перед операторами поштового зв'язку ще більше викликів та ризиків, але їхня професійна робота залишається важливою для забезпечення життєво важливих потреб населення та збереження комунікацій в умовах війни.

Зробивши аналіз поштових компаній АТ «Укрпошта» та ТОВ «Нова пошта» з 2017 по 2023 рік, ми помітили, що кількість працівників зменшується з кожним роком.

Таблиця 2

**Кількість працівників компаній, які працювали у сфері поштового зв'язку, за роками**

<i>Рік</i>	<i>Кількість працівників АТ «Укрпошта»</i>	<i>Кількість працівників ТОВ «Нова пошта»</i>	<i>Відсоткове відношення кількості працівників ТОВ «Нова пошта» до кількості працівників АТ «Укрпошта»</i>
2017	70129	26200	37,4%
2018	70149	28000	39,9%
2019	64655	27334	42,3%
2020	63856	28831	45,2%
2021	61779	29790	48,2%
2022	52963	27819	52,5%
2023	50000	18200	36,4%

Можемо припустити, що значний вплив на поштову сферу має розвиток перш за все інформаційних технологій, здебільшого введення цифровізації та діджиталізації в компанії для полегшення роботи працівників. Наголоси-

мо на тому, що освіта також змінюється та доповнюється завдяки процесам діджиталізації та цифровізації. Ці технологічні трансформації в освітньому процесі включають в себе впровадження цифрових засобів навчання, використання онлайн-платформ та інтерактивних ресурсів. Онлайн-платформи надають можливість здобувачам освіти навчатися в режимі онлайн, що дає змогу отримувати доступ до навчального матеріалу з будь-якого місця та в будь-який зручний для них час. Ці платформи включають в себе: віртуальні класи; інтерактивні відеоуроки; електронні підручники; тести та інші навчальні ресурси, які допомагають у роботі. Завдяки інтерактивним ресурсам вдається перейти від традиційних методів сприйняття інформації до інноваційних — сучасних методів, залучивши учнів у навчальний процес. Це використання віртуальних лабораторій для вивчення предметів, інтерактивні вправи для вдосконалення мовних навичок, використання зображень, графіків та діаграм на екрані для більшого розуміння та засвоєння матеріалу. Завдячуючи цим нововведенням, можемо з упевненістю казати, що підготовка нового покоління робітників є ключовим щаблем у сфері поштових послуг.

## СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ОПЕРАТОРІВ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ В ЗАКЛАДАХ ПРОФЕСІЙНОЇ (ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ) ОСВИТИ

В українському тлумачному академічному словнику слово «підхід» трактується, як: 1) дія за значенням підійти, підходити; 2) місце, до якого підходять, наближаються до чого-небудь; 3) сукупність способів, прийомів розгляду чого-небудь, впливу на кого-, що-небудь, ставлення до кого-, чого-небудь (Словник української мови, 1975). В організації наукового дослідження, як до речі й в організації освітнього процесу, використовується поняття «підхід» як сукупність способів і прийомів розгляду чого-небудь (наприклад, певної теми — в освітньому процесі або певного об'єкта чи явища — в науковому дослідженні), впливу на кого-, що-небудь (впливу навколишнього середовища на розвиток особистості або впливу температури на якість виготовлення певних будівельних матеріалів) тощо. Відтак, тлумачення поняття «підхід» у ракурсі професійної підготовки операторів поштового зв'язку в ЗП(ПТ)О можна трактувати надто широко і неоднозначно, оскільки воно може вміщувати особливий спосіб мислення, притаманний певній особистості педагогічного працівника (викладач загальноосвітніх дисциплін, викладач спецдисциплін, майстер виробничого навчання), який сформувався в процесі професійної діяльності на виробництві або в процесі педагогічної діяльності впродовж багатьох років. Кожному педагогу притаманні певні конкретні уміння і навички, інтереси і погляди тощо, які мають динамічно розвиватися відповідно до вимог часу. Саме вони відображають високий рівень знань, професійну підготовку і репутаційні здобутки як майстра своєї справи. Тому кожен сучасний підхід до професійної підготовки операторів поштового зв'язку в ЗП(ПТ)О слід розглядати як сукупність конкретних методів, способів, дій, арсенал яких постійно оновлюється під



впливом технологічного прогресу, розвитку педагогічної науки, модернізації засобів навчання, підвищення кваліфікації педагогічного персоналу.

У ході дослідження проблеми формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в ЗП(ПТ)О нами виокремлено низку наукових підходів, застосування яких, вважаємо, мають істотний вплив на підвищення якості освітнього процесу.

**Контекстний підхід.** Сучасна система професійної підготовки кваліфікованих робітників ґрунтується на контекстному підході, що слугує основою для врахування потреб здобувачів освіти, викладачів, майстрів виробничого навчання та роботодавців. Цей підхід спрямований на найбільш повну та якісну підготовку майбутніх спеціалістів до реальних ситуацій професійної діяльності. Важливою особливістю контекстного підходу є ґрунтовність на міждисциплінарному навчанні, на основі розв'язання проблем та використанні зовнішніх контекстів для навчання. Цей підхід у вивченні різних дисциплін надає здобувачам освіти реальну перспективу використання в майбутньому набутих компетенцій у повсякденних або неординарних ситуаціях професійної діяльності та виявляється в їхній здатності розуміти доцільність і необхідність здобутих знань та навичок.

У наукових текстах висвітлюються результати вивчення проблеми контекстної підготовки через аналіз ряду важливих понять, таких як: «контекст», «професійні контексти», «контекстний підхід» та «контекстне навчання».

Різні науковці в різні часи досліджували питання контекстного підходу: вітчизняні, як-от Н. Дем'яненко, В. Желанова, О. Шапран та ін., зарубіжні — Е. Байкер, Р. Бернс, А. Вербицький, В. Візлер, М. Девлін, П. Еріксон, К. Карандьєф, К. Маззео, Г. Самаравікрема, С. Сіз, К. Хадсон, Л. Хоуп та ін. Вони визначають зміст, форми, методи, засоби цього навчання, обґрунтовуючи підходи до його використання. Контекстна підготовка є відносно новою концепцією в галузі освіти, хоча її принципи та практика існували протягом століть.

У період відродження висловлено переконання, що студенти можуть здобути більше знань та розумінь, досліджуючи світ через подорожі та особисті враження, ніж через навчання з підручників. У ХІХ-ХХ ст. американський філософ Джон Дьюї визначав досвід, як найрозумніший та найефективніший метод професійної підготовки. За його переконанням, основна мета освіти полягає в підготовці молоді до майбутніх обов'язків і успіхів у житті, використовуючи систематичне засвоєння інформації та формування практичних навичок через організований метод навчання. Він вважав, що потрібно не лише отримувати теоретичні знання, але й активно користуватися ними у практичних ситуаціях, при цьому зазначав, що досвід виникає при застосуванні отриманих знань, і що він є ключовим елементом освіти. Набуті навички в певних умовах стають надзвичайно цінними, оскільки це дозволяє ефективно використовувати їх у різноманітних та часто непередбачуваних ситуаціях (Дьюї Дж., Коваленко, &Белкіна 2006).

Під час виступу перед Математичною асоціацією США у 1916 році Альфред Норт Уайтхед наголосив та тому, що «секретом посередності навченого світу є його другорядність». Він акцентував увагу на ключовому аспекті контекстного навчання: найефективнішим є те навчання, результат якого можна практично використати (Baker,. 2009).

Підкреслюючи значущість контекстного підходу в професійній підготовці кваліфікованих робітників, необхідно взяти до уваги новаторські концепції Пауло Фрейре (Фрейре, Коваленко, & Белкіна, 2006), який підтримував ідею обов'язкового врахування політичного, ідеологічного, економічного та культурного контекстів у засвоєнні знань. За його переконанням, ефективна освіта має базуватися на практичному досвіді, використанні критичного мислення та розумінні контексту слів, текстів і світу. Це дозволяє здобувачам освіти не лише отримувати інформацію, але і взаємодіяти з нею, застосовувати її в різних ситуаціях та розвивати критичне мислення. Він також вважав, що важливим елементом при цьому має бути

врахування впливу освітнього середовища як відкритого контексту для розвитку, пізнання та зацікавленості здобувача освіти.

Таким чином, контекстне навчання в сучасній підготовці висококваліфікованих фахівців може ефективно поєднуватися з навчанням на виробництві. Під час такого навчання здобувачі освіти отримують мають змогу не лише теоретично вивчати матеріал, але й застосовувати його на практиці в реальних умовах робочого середовища.

**Аксіологічний підхід.** Освітній простір інформаційного суспільства перебуває під постійним впливом таких чинників, як інформатизація і глобалізація, що робить його відмінним від традиційного, і відповідно зумовлює необхідність нового розуміння завдань освіти XXI століття. Застосування аксіологічного підходу в підготовці здобувачів професійної (професійно-технічної) освіти передбачає формування цінностей у майбутніх кваліфікованих робітників під час професійної підготовки, тобто основний акцент робиться на розвитку та вихованні цінностей в освітньому процесі. Це означає, що освітні програми та методи навчання спрямовані на формування не лише знань і навичок, але й важливих цінностей, таких як відповідальність, справедливість, толерантність тощо. Завдяки цим цінностям Студенти у вищих навчальних закладах, в училищах учні, або здобувачі освіти можуть визначитися зі своєю роллю в суспільстві та з професією, що обрали. Зазначимо, що цей підхід дозволяє враховувати індивідуальні уявлення, які сприяють особистісному розвитку та готовності до професійної діяльності. Щоб забезпечити єдність у професійному та особистісному ставленні здобувачів, важливо створити освітнє середовище, де учні взаємодіють між собою та активно беруть участь у різних сферах життя: особисте (власні цілі та цінності), професійне (кар'єрний розвиток та навички), соціально-громадське (участь у громадських ініціативах та взаємодія з оточенням) і так далі. Таке освітнє середовище робить навчання цікавішим та захоплюючим і допомагає розви-

вати не лише знання, а й свої особисті цінності та формування ставлення до різних аспектів життя (Шетеля, 2022).

Ми схилиємося до думки Т. Жигінас, яка підкреслює використання аксіологічного підходу в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців. Вона наголошує на важливості розуміння ними необхідності постійного самовдосконалення в професії, прагнення до формування системи цінностей, яка впливає на ставлення до світу, обраної професії та до самих себе (Жигінас, 2016).

Проблема формування системи цінностей у майбутніх кваліфікованих робітників, зокрема операторів поштового зв'язку, особливо актуалізується у вимірі потреб переведення професійної освіти на рейки війни. О. Кучерявий зазначає: «Російська агресія та її руйнівні наслідки вимагають активізації національно-патріотичного стрижня освітнього фронту на тлі оновлення цілей, змісту і технологій професійної підготовки майбутнього вчителя і викладача, приведення їх у відповідність до потреб України у Перемозі над ворогом й повоєнному відродженні» (Кучерявий, 2023с. 63). І хоча науковець відносить ці вимоги до майбутніх педагогів, маємо зазначити, що вони стосуються всіх здобувачів освіти. Розмірковуючи над ціннісними орієнтирами, окресленими в науковій спадщині І. Зязюна, він підкреслює потужний енергетичний потенціал аксіологічних рядів, до яких включено Добро, Істина, Життя, Свобода, Духовність, Гуманізм, Краса, Любов, Творчість. Чільне місце серед ціннісних орієнтирів, на переконання О. Кучерявого, посідають: національна культура, українська мова, творчі здібності здобувача освіти. При цьому він підкреслює, що йдеться про людину культури в різних іпостасях: особистісно-духовній, особистісно-творчій, особистісно-адаптивній та іпостасі вільної особистості. Але вільною особистістю «може бути тільки в незалежному суспільстві, державі, що відстояла свободу» (Кучерявий, 2023, с. 64).

Нині на перший план виходять цінності, пов'язані з утвердженням української національної та громадянської ідентичності:

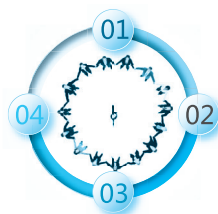
- 1) соборність як єдність, неподільність усіх територій України та духовна єдність усіх громадян України незалежно від національності та віросповідання, спрямована на утвердження справжнього суверенітету і незалежності України, побудову процвітаючої демократичної національної держави;
- 2) самобутність як національна ідентичність, неповторність, оригінальність, які виявляються окремою особою чи групою осіб у ментально обумовленому художньо-мистецькому світосприйнятті, національно прийнятних способах спілкування, діяльності, поведінки; самобутність українського народу визначається його історією, культурою, традиціями та українською мовою;
- 3) воля як здатність, намір, кероване намагання, прагнення досягти мети. Проявом волі українського народу є героїка боротьби за незалежність України, прагнення до самостійності, невпинний пошук шляхів досягнення свободи;
- 4) гідність як відстоювання своїх духовно-моральних і державницьких позицій, усвідомлення власної ваги та громадянського обов'язку у міжнародному співтоваристві (Закон України «Про основні засади державної політики у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності», 2022).

Реалізація зазначених ціннісних орієнтирів в організації підготовки кваліфікованих робітників у ЗП(ПТ)О є нагальною потребою, зумовленою воєнним станом у країні. Однак, актуальність формування громадянина, патріота своєї країни залишиться і в післявоєнний період на довгі-довгі роки. Тому варто звернути увагу на ті ключові показники ефективності реалізації державної політики у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності, які сформульовані у статті 12 Закону України «Про основні засади державної політики у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності». Цим документом також окреслено повноваження суб'єктів освітньої діяльності у сфері утверджен-

ня української національної та громадянської ідентичності (стаття 18). Передусім визначимо суб'єктів освітньої діяльності у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності (рис. 1).

➤ **Освітні заклади:** загальноосвітні школи, ЗП(ПТ)О, ЗФПО, ЗВО. До їх повноважень відноситься розроблення навчальних програм, викладання предметів, які сприяють формуванню національної та громадянської ідентичності, організацію тематичних заходів, тощо.

➤ **Державні установи:**  
МОН України  
місцеві управління (департаменти) освіти та культури здійснюють регулювання освітньої діяльності, розробляють державні програми та стандарти, сприяють реалізації політики у сфері національної та громадянської ідентичності.



➤ **Наукові установи та дослідницькі центри:** здійснюють дослідження в галузі ідентичності, розробляють методики та підходи до утвердження національної та громадянської ідентичності, публікують наукові праці та рекомендації.

➤ **Громадські організації та ініціативні групи:** здійснюють вплив на формування громадської думки, проводять освітні кампанії, організовують заходи та проєкти, спрямовані на підвищення свідомості щодо української ідентичності та громадянства.

Рис. 1. Суб'єкти освітньої діяльності у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності (розроблено автором).

Комплекс повноважень суб'єктів освітньої діяльності у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності доцільно візуалізувати схематично (рис. 2).

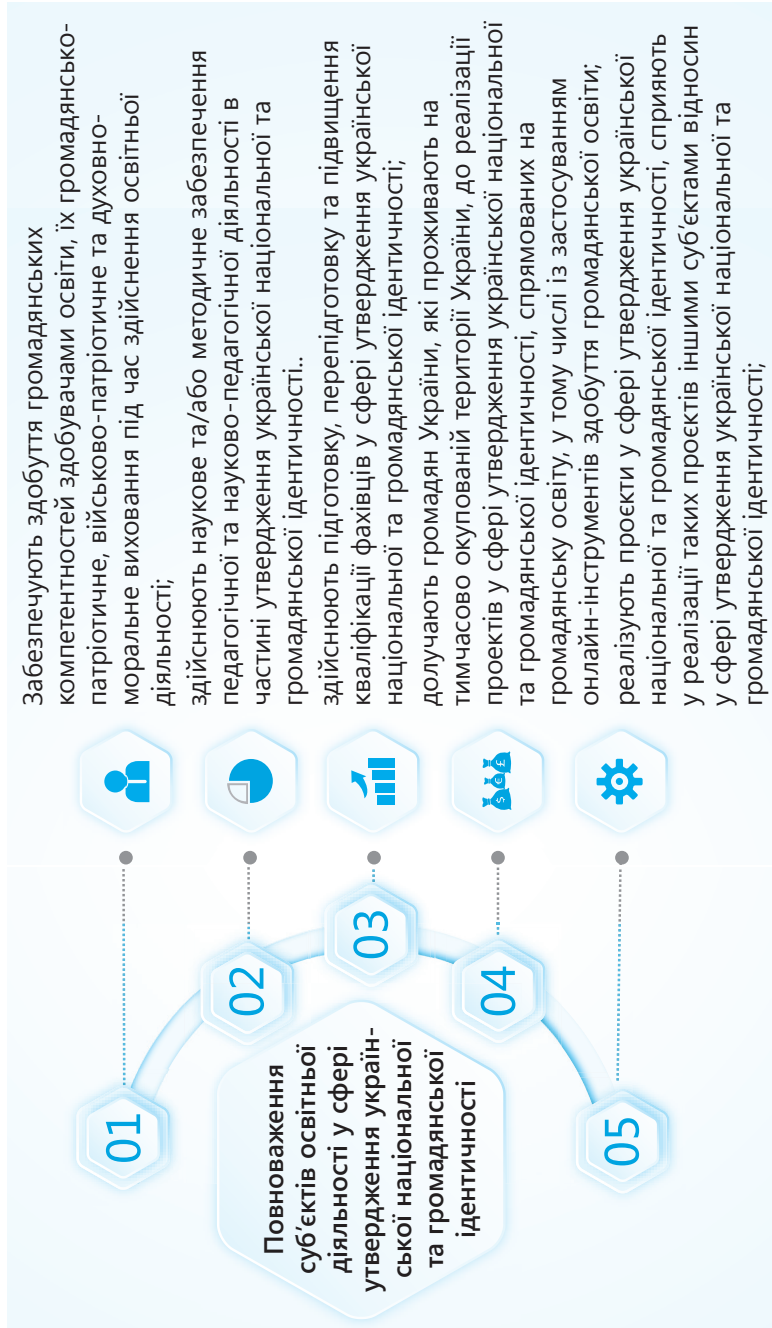


Рис. 2. Комплекс повноважень суб'єктів освітньої діяльності у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності (розроблено на основі «Закон України «Про основні засади державної політики у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності», 2022).

Важливою цінністю в сучасному світі невизначеності, кризових ситуацій і швидкоплинних змін є усвідомлення цінності навчання упродовж життя. Кожен здобувач освіти має оволодіти навичками саморозвитку, досконалого володіння ключовими компетентностями. Чинний Стандарт професійної професійно-технічної освіти СП(ПТ)О з професії «Оператор поштового зв'язку» (Наказ МОН від 27.12.2017 №1691) розроблено без урахування рівня сформованості саме цих компетентностей: спілкування державною і рідною мовами, іноземними мовами, уміння вчитися впродовж життя, ініціативність і підприємливість, обізнаність і самовираження у сфері культури, екологічна грамотність і здорове життя, соціальна, математична, інформаційно-цифрова компетентності, а також розуміння природничих наук і технологій (Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 № 988-р)

Педагогічні колективи ЗП(ПТ)О ще тільки готуються зустрічати випускників Нової української школи, які матимуть сформовані вказані вище компетентності. Однак практика свідчить, що у випускників загальноосвітніх шкіл, які нині здобувають професію в ЗП(ПТ)О, рівень сформованості ключових компетентностей не завжди відповідає достатньому. У зв'язку з цим кожен викладач має планувати завдання, спрямовані на їх розвиток як під час викладання загальноосвітніх, так і спеціальних дисциплін, а також при виконанні самостійної роботи. Саме ключові компетентності лежать в основі конкурентоспроможності майбутнього кваліфікованого робітника, його кар'єрного зростання і соціального благополуччя.

Таким чином, сьогодні аксіоматичною стала теза: освіта не закінчується з отриманням диплому чи завершенням шкільного навчання, а триває упродовж усього життя. Аспекти цього підходу включають: ліфтинг кваліфікацій; гнучкість навчання; упровадження новітніх технологій; підтримку кар'єрного розвитку; взаємодію з роботодавцями; стимулювання самонавчання тощо. Тож варто усвідомлювати, що навчання та розвиток є постійним процесом.



Отже, аксіологічний підхід вказує на значущість цінностей у визначенні мети та змісту освіти з підготовки операторів поштового зв'язку та об'єднує в собі сукупність способів, прийомів і дій впливу на формування особистості, громадянина, професіонала.

**Компетентнісний підхід.** Протягом останнього десятиліття в розвинених країнах Європи та світу, таких як Австрія, Велика Британія, Канада, Нова Зеландія, Німеччина, Франція, а також у країнах Східної Європи — Угорщина, Румунія, Молдова, Литва, Латвія та ін. ведеться дискусія на міжнародному рівні щодо питання надання громадянам необхідних знань, навичок та компетентностей для успішної адаптації до швидкозмінного технологічного суспільства. Обговорюється підготовка особистості, здатної ефективно та креативно діяти в умовах постійних змін у соціальному, економічному, політичному, технологічному, екологічному тощо середовищах. Сьогодні це є необхідною умовою для розвитку суспільства загалом. Вивчаючи досвід багатьох країн світу, стало очевидно, що одним із ключових способів оновлення змісту освіти та методів навчання є перехід до компетентнісного підходу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій показує, що українські вчені проводили та проводять інтенсивні дослідження в галузі освіти в різних країнах та в різні часи, наприклад: Н. Абашкіна, Г. Андрущук, Н. Авшенюк, С. Власенко, В. Жуковський, Н. Заїченко, Л. Зязюн, Т. Кошмакова, К. Корсак, М. Лещенко, О. Локшина, О. Михайленко, О. Огієнко, В. Поліщук, Н. Постригач, Л. Пуховська, А. Шевченко та інші.

Професійна компетентність та компетентнісний підхід у модернізації освіти викликали значний інтерес з боку європейських та національних освітніх організацій. Варто відмітити, що багато джерел трактує це поняття по-своєму. Зупинимось на найбільш вживаних міжнародних визначеннях поняття компетентності. Освітня комісія Ради Європи трактує це поняття як здатність застосовувати набуті в процесі навчання знання і вміння в різних ситуаціях. ЮНЕСКО (Організація Об'єднаних Націй з питань

освіти, науки і культури) пояснює значення як поєднання знань, умінь, цінностей і ставлень, застосованих у повсякденному житті (Rychen & Tiana, 2004). Міжнародний департамент стандартів визначає компетентність як здатність ефективно здійснювати діяльність, виконувати завдання або роботу. Поняття «ключові компетентності» було введено Міжнародною організацією праці на початку 1990 року, і починаючи з середини того ж десятиліття, воно стало важливим аспектом у визначенні вимог до підготовки фахівців у професійних школах (Сулима, 2013).

У сучасному суспільстві ключові компетентності включають ряд дій якими має володіти висококваліфікований робітник, а саме: уміти аналізувати, порівнювати, виділяти основне; давати адекватну оцінку, самооцінку; бути відповідальним, самостійним, творчим; працювати без постійного нагляду керівництва; проявляти ініціативу; помічати проблеми та вирішувати їх тощо. Відзначимо, що компетентнісний підхід сприяє усвідомленню майбутніми фахівцями їх власних можливостей, включаючи знання, уміння, навички, досвід, здібності та якості, а також створює умови для розкриття їхніх мотивів, ціннісних орієнтацій та загальної готовності здійснювати професійну діяльність. Як зауважує В. Фрицюк, «набір компетентностей» не є випадковим — він має відображати повний спектр завдань, які можуть виникнути в професійній діяльності. Цей набір має включати «метакомпетентності» для цілісної характеристики фахівця, який володіє необхідними можливостями для вирішення різноманітних завдань у своїй професійній сфері (Фрицюк, 2017). З 2017 року Міністерство освіти і науки України впроваджує державні стандарти з конкретних робітничих професій на модульно-компетентнісній основі. Вони регламентують зміст освітньо-професійних програм та навчальних планів. Такий підхід передбачає спрямування навчання на отримання практичних навичок та орієнтацію здобувачів освіти на практичне застосування здобутих знань. При цьому акцент зроблено на практичних аспектах навчання, зв'язку теорії та практики. Це сприяє швидкій адаптації випус-

кників ЗП(ПТ)О на виробництві, конкурентоздатності на ринку праці, успішності розв'язання особистих та професійних завдань, саморозвитку й самореалізації (Кокарева, 2015). Важливо зазначити, що компетентнісний підхід передбачає формування в здобувачів освіти ключових компетентностей, таких як: здатність до навчання упродовж життя, до самовизначення та самоактуалізації; навички проєктування власної діяльності, взаємодії з іншими людьми в суспільних інтересах; уміння ефективно спілкуватися; майстерність в оволодінні інформаційними технологіями тощо. Такий підхід орієнтує освітній процес на формування широкого спектру компетентностей, уникаючи повторення та сприяючи різноплановому розвитку учнів (Жигірь & Кривильова, 2021).

Ефективність модернізації та реформування системи освіти в Україні, особливо в підготовці висококваліфікованих робітників, залежить від успішного впровадження компетентнісного підходу в систему професійної освіти. Згідно з твердженням Н. Нагорної впровадження компетентнісного підходу призводить до розвитку у здобувачів освіти не лише знань, але й умінь вирішувати проблеми, що можуть виникнути у різних сферах діяльності, а також в етичних, соціальних, правових та професійних взаємодіях (Нагорна, 2007). Українські науковці О. Жукова, І. Комишан, О. Савченко наголошують на ролі компетентнісного підходу в переорієнтації освітнього процесу до практичного результату, що, безумовно, сприяє формуванню в майбутніх фахівців готовності ефективно здійснювати професійну діяльність (Жуковва, & Комишана, 2021).

Отже, нині в Україні активно реалізується компетентнісна парадигма в підготовці майбутніх кваліфікованих робітників, відбувається розроблення професійних стандартів на основі компетентнісного підходу, який передбачає готовність здобувачів освіти до успішної діяльності в різних сферах завдяки сформованості системи ключових і професійних компетентностей. Важливо відзначити, що це не лише оновлює зміст освіти, але й слугує механізмом узгодження його з вимогами сучасності.

## ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ОПЕРАТОРІВ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ: СУТНІСНИЙ АНАЛІЗ

Поняття «професійна компетентність» нині є одним із найуживаніших у галузі освіти і системі професійної підготовки. Підтвердженням цьому можна вважати аналіз результатів пошуку за цією категорією в Україні за останні п'ять років (рис. 3).

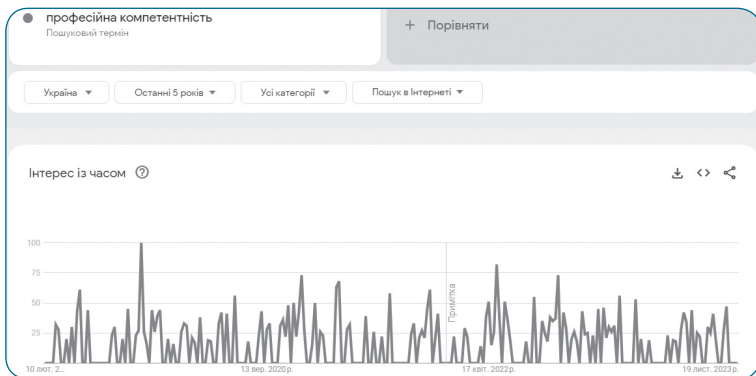


Рис. 3. Аналіз результатів пошуку за ключовими словами «професійна компетентність» в Україні за період з 2018–2023 рр.

Динаміка зростання інтересу до зазначеної наукової категорії в галузі освіти спостерігається за останні два роки (2022–2023), що ілюструє рис. 4.

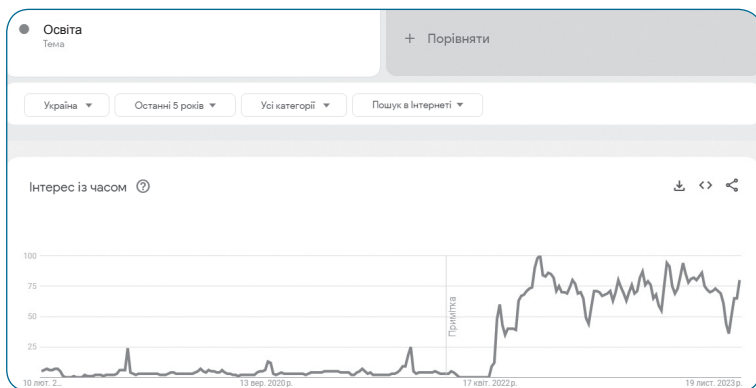


Рис. 4. Аналіз результатів пошуку за ключовими словами «професійна компетентність» в галузі освіти за 2022–2023 рр.

Не менший інтерес до зазначеної дефініції проявляють учені і практики в усьому світі, що показано на *рис. 5*.

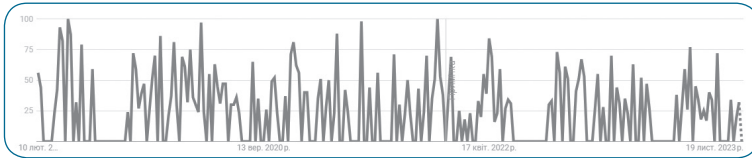


Рис. 5. Аналіз результатів пошуку за ключовими словами «professional competence» в усьому світі за 2018–2023 рр.

Використання Google Trends дає можливість отримати дані про країни з найбільшим інтересом до цієї дефініції. Як показано на *рис. 6*, такими країнами за останні п'ять років є Філіппіни, Ірландія, Гана, Південно-Африканська Республіка, САР Гонконг.

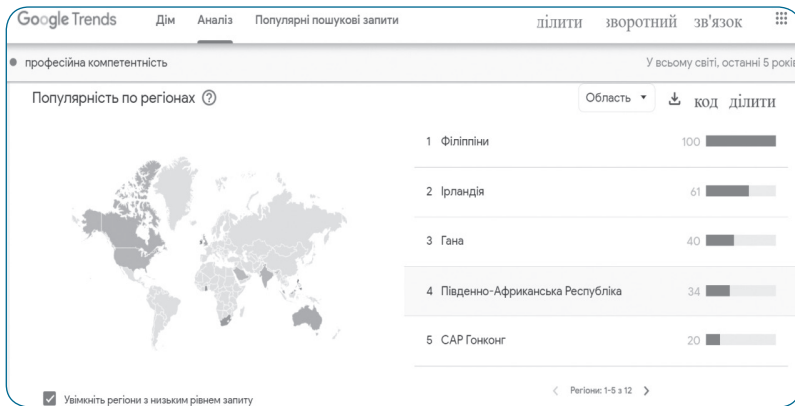


Рис. 6. Країни світу з найбільшою кількістю запитів за ключовими словами «professional competence» за 2018–2023 рр.

Теми, що містять термін «professional competence», є трендовими в галузі освіти, що показано на *рис. 7*. Немає жодного материка, де б не приділяли уваги зазначеному концепту.

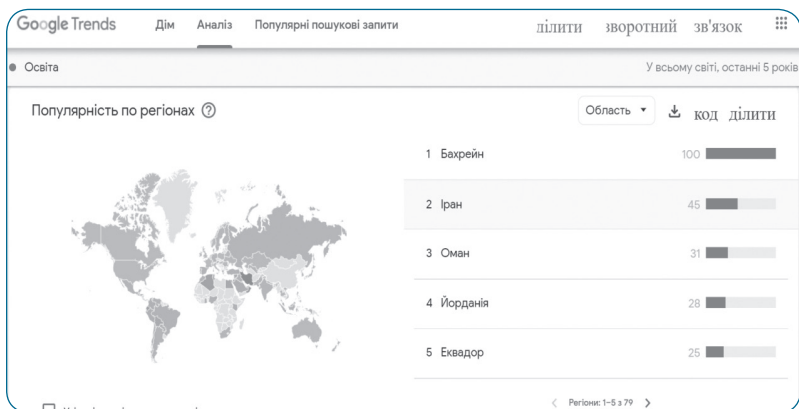


Рис. 7. Аналіз популярності поняття «professional competence» в галузі освіти в усьому світі за 2018–2023 рр.

Відносно поняття «професійна компетентність» серед науково-педагогічної громадськості не існує однозначної точки зору, зокрема в контексті формування кваліфікованих робітників з різних професій. До такого висновку можна дійти за результатами аналізу наукових праць з проблем формування професійної компетентності: майбутніх агентів з постачання в професійно-технічних закладах освіти (О. Загіка), майбутніх слюсарів з ремонту автомобілів (А. Кононенко), майбутніх опоряджувальників будівельних (Т. Пятничук), майбутніх токарів (О. Паржницький). Отже, тема теоретичного осмислення формування поняття професійної компетентності робітника, який був би конкурентоспроможним на ринку праці і ефективно вирішував проблеми, наразі залишається актуальною.

Передусім розглянемо трактування суті поняття «компетентність» у словниковій, енциклопедичній, довідковій літературі та наукових працях учених. Так, словник професійної освіти визначає компетентність (від латин. *competo* — відповідний, підхожий) як сукупність знань і вмінь, необхідних для ефективно професійної діяльності: уміння аналізувати, передбачати наслідки професійної діяльності, використовувати інформацію (Гончаренко

[та ін.]; Ничкало, 2000). Американські дослідники Р. Епштейн (Ronald Epstein) та Е. Гандерт (Edward Hundert), І. Левинська зазначають, що «ключовими компонентами професійної компетентності обов'язково мають бути вміння керувати своїм робочим часом, набуття експертних навичок, вміння сформувавши стратегію самонавчання та професійного вдосконалення, організувати колективну роботу, бути лідером за певних обставин» (Epstein, Hundert, 2022.). Такий підхід значно розширює зміст і структуру компетентності, виводить їх розуміння за межі традиційного тлумачення і водночас наближує до сучасних вимог роботодавця і суспільства, а також потреб особистості, яка здобуває професійну освіту. Такий підхід застосовано при розробленні Національної рамки кваліфікацій (Національна рамка кваліфікацій: Постанова КМУ, 2011). У ній визначені дескриптори (знання, вміння / навички, комунікація, відповідальність і автономія), які окреслюють зміст і структуру компетентності на кожному кваліфікаційному рівні. Одночасно в Законі України «Про освіту», поняття «компетентність» тлумачиться як динамічна комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну та / або подальшу освітню діяльність (Закон України «Про освіту», 2017). Саме такий смисл закладено в поняття «компетентність» у цьому дослідженні.

Оскільки наша наукова робота присвячена проблемі формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку, то слід приділити увагу такому концепту, як «професійна компетентність». Вивчення наукових праць вітчизняних учених (О. Бойчук, Т. Григоренко, О. Загіки, А. Козака, А. Кононенка, М. Мілохіної, Н. Ничкало, О. Паржницького, Т. Пятничук та ін.) дали змогу виявити різні словосполучення, якими характеризується зазначена наукова категорія: особистісна властивість (можливість), інтегративна якість (властивість) особистості, інтегративне особистісне утворення, критерій професійної підготовки,

динамічна категорія, узагальнювальний результат професійної підготовки, конкретизація знань. Водночас у законодавчих документах застосовується визначення «динамічна комбінація знань, умінь, навичок...». Використання достатньо широкої палітри словосполучень для характеристики концепту «професійна компетентність» вказує, з одного боку, на неоднозначність сприйняття і розуміння цього феномену дослідниками, а з іншого — на його постійний розвиток у наукових працях учених різних галузей науки — педагогіки, психології, філософії, соціології, економіки тощо.

Результати контент-аналізу поняття «професійна компетентність» та його структурно-семантичний аналіз дали можливість з'ясувати багатоваріативність його структури (компонентного складу). Наприклад, знання, уміння і навички як обов'язковий складник у структурі професійної компетентності кваліфікованого робітника, розглядають О. Загіка (Загіка, 2015.) і А. Кононенко (Кононенко, 2018). У свою чергу О. Паржницький (Паржницький, 2017), Т. Пятничук (Пятничук, 2015), О. Бойчук (Бойчук, 2021), Д. Брітелл (Britell, 1980) конкретизують, що йдеться саме про професійні знання і уміння. Водночас Н. Ничкало наголошує, що це мають бути фундаментальні, прикладні знання, уміння продуктивної життєдіяльності, тобто академік не відділяє професійні знання від життєвого досвіду людини. А. Козак (Козак, 2017) об'єднує знання, уміння і навички у когнітивно-пізнавальний компонент.

У процесі вивчення різних точок зору вітчизняних учених щодо змісту і структури професійної компетентності кваліфікованих робітників різних професій дослідники виокремлюють такі професійно-важливі якості особистості: адаптивність, комунікативні та лідерські здібності, рефлексія, здатність до творчого пошуку, саморозвитку (О. Загіка), інтерес до техніки, технічна кмітливість, точний окомір, швидка реакція, технічне мислення, аналітичний розум, відповідальність, організованість, акуратність тощо (А. Кононенко). Доповненням до цього переліку можуть стати такі професійні якості, як висока культура організа-



ції та реалізації професійної діяльності, здатність до само-реалізації та самовдосконалення (Н. Ничкало). Однак, можемо припустити, що для кваліфікованих робітників кожної окремої професії актуальним буде свій комплекс професійно важливих і особистісних якостей. Однак формуванню здатності до комунікації, відповідальності за виконання робочих завдань і вчинки, а також автономії у прийнятті рішень як на робочому місці при виконанні виробничих завдань, так і в особистому житті приділяється незначна увага в наукових працях. У Стандарті професійної (професійно-технічної) освіти поняття «професійні компетентності» визначено як знання та уміння особи, які дають їй змогу виконувати трудові функції, швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності та є складовими відповідної професійної кваліфікації (Наказ МОН від 27.12.2017 № 1691).

Грунтуючись на результатах дослідження, гіпотетично припускаємо, що професійна компетентність операторів поштового зв'язку — це інтегративна якість, набута в процесі професійної підготовки, яка характеризується комплексом знань, умінь і здатностей відповідально виконувати функціональні обов'язки на робочому місці, приймати самостійні рішення у разі виникнення нестандартних ситуацій, прагнути до постійного самовдосконалення, самоосвіти, креативного розвитку (Кайтановська, 2022).

Сьогодні підготовка операторів поштового зв'язку в закладах професійної (професійно-технічної) освіти здійснюється відповідно до нормативних документів: законів України «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про зайнятість населення», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1341 «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій», розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.12.2021 № 1619 «Про схвалення Концепції Державної цільової соціальної програми розвитку професійної (професійно-технічної) освіти на 2022–2027 роки», Стандарту про-

фесійної (професійно-технічної) освіти (2017) та іншими нормативно-правовими документами, що є обов'язковими до виконання всіма суб'єктами професійної підготовки кваліфікованих робітників (Наказ МОН від 27.12.2017 № 1691).

Результати аналізу стандарту професійної (професійно-технічної) освіти за класами операторів поштового зв'язку, який представлено в таблиці 3, засвідчили, що типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників за професією «Оператор поштового зв'язку» за кожним класом відрізняється за загальним фондом навчального часу та обсягом годин, відведених на професійно-технічну підготовку.

Таблиця 3

**Результати аналізу професійної кваліфікації за класами операторів поштового зв'язку**

<i>Професійна кваліфікація за класами операторів поштового зв'язку</i>	<i>Загальний фонд навчального часу операторів поштового зв'язку</i>	<i>Обсяг годин професійно-практичної підготовки операторів поштового зв'язку</i>
3 клас	882	220
2 клас	449	308
1 клас	345	243

Особи, які навчаються в закладах П(ПТ)О мають набути загальнопрофесійних компетентностей, притаманних операторам поштового зв'язку. Йдеться про оволодіння основами: галузевої економіки та підприємництва — знання основних економічних процесів, відносин та явищ, що функціонують та виникають між суб'єктами економіки; трудового законодавства — знання основних трудових прав та обов'язків працівників; адміністративної географії — мають знати адміністративний поділ України, зарубіжжя, країн світу; українського ділового мовлення — мають знати особливості усного і писемного ділового

спілкування; професійної етики — мають знати основні поняття професійної етики та професійної психології; інформаційних технологій — мають знати основні поняття про інформацію та інформаційні технології. Крім цього, здобувачам освіти за цим напрямом в процесі професійного навчання необхідно оволодіти знаннями про поштовий зв'язок (нормативно-правові акти й документи), навчитися дотримуватись вимог охорони праці, промислової та пожежної безпеки, виробничої санітарії (Кайтановська, 2021).

Звертаючись до аналізу Стандарту П(ПТ)О з підготовки операторів поштового зв'язку, необхідно акцентувати увагу на структурі навчального модуля. Варто зазначити, що саме навчальні модулі містять перелік компетентностей та їх зміст. У загальних положеннях зазначеного Стандарту характеризуються три групи компетентностей: загальнопрофесійні, ключові та професійні. Однак, очевидно, що цей документ, хоча і декларує компетентнісний підхід, проте розроблений з використанням наукових категорій «знання», «уміння», «навички», що можна побачити в *таблиці 4*, розробленій на основі зазначеного документа.



Виконання прийому, обробки та видачі внутрішніх поштових відправлень	Застосування програми АСРК (автоматизована система реєстрації та контролю), її основні функції	Застосування нового обладнання	Застосування нового програмного забезпечення для обробки документів	Застосування автоматизованого робочого місця оператора
Оволодіння навичками усного ділового мовлення та культури спілкування	Призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів	Оволодіння знаннями з оформлення довідково-інформаційних документів	Оволодіння знаннями з оформлення обліково-фінансових документів	Ознайомлення з організаційними і розпорядчими документами, їх використання
Засвоєння психологічних особливостей праці оператора поштового зв'язку	Розуміння міжособистісних відносин і соціально-психологічного клімату в колективі	Обслуговування як процес спілкування й відвідувача й оператора	Засвоєння основних понять ділової комунікації	Оволодіння основами корпоративної культури

Аналіз професійних компетентностей операторів поштового зв'язку показав, що кваліфікації 3-го і 2-го розряду спрямовані на оволодіння окремими групами операцій, а кваліфікація 1-го класу передбачає оволодіння комплексом компетентностей щодо здійснення виробничого контролю та статистичного обліку у сфері поштового зв'язку. Формування кваліфікації 3-го і 2-го класів у Стандарті П(ПТ)О передбачено через реалізацію в освітньому процесі двох модулів, спрямованих на оволодіння майбутніми операторами поштового зв'язку технологіями з пересилання внутрішніх поштових відправлень (3.1) і міжнародних поштових відправлень (3.2) та технологічними операціями: з переказу послуг та виплат грошової допомоги (2.1) і з надання інших послуг поштового зв'язку (2.2). Формування кваліфікації 1-го класу здійснюється шляхом реалізації одного модуля — оволодіння навичками з організації роботи контрольно-довідкових дільниць. Отже, ґрунтуючись на результатах здійсненого аналізу, можна дійти висновку, що професійна компетентність операторів поштового зв'язку — це комплекс загальнопрофесійних компетентностей, формування яких передбачено кожним окремим модулем. Сукупність таких модулів складає зміст навчання за конкретною кваліфікацією (3-го, 2-го, 1-го класу).

Очевидним є той факт, що при розробленні структури професійної компетентності операторів поштового зв'язку необхідно враховувати сучасні тенденції розвитку галузі. Докладно вони відображені у звітах Європейського Союзу (Maindevelopment sin the postalsector (2017–2021) та найкрупніших вітчизняних операторів поштового зв'язку АТ «Укрпошта» компанії «Нова пошта» (Фінансова звітність відповідно до Міжнародних стандартів фінансової звітності та звіт незалежного аудитора.), які демонструють швидку трансформацію сфери поштового зв'язку, незважаючи на те, що країна перебуває в стані війни з російським агресором. Відповідно відбувається постійне оновлення професійних компетентностей кваліфікованих робітників різних професій, на що вказують результати

вивчення сайтів АТ «Укрпошта» та компанії «Нова пошта». Їх аналіз дав нам змогу виокремити ті професійні компетентності, які є актуальними на сьогодні для операторів поштового зв'язку (табл. 5).

Таблиця 5

**Виокремлені компетентності для операторів поштового зв'язку (розроблено автором)**

<i>№ з/п</i>	<i>Професійна компетентність</i>	<i>Характеристика</i>
1	Операційна компетентність	пересилання внутрішньої кореспонденції
2	Програмна компетентність	застосування різних комп'ютерних програм
3	Довідково-інформаційна компетентність	оформлення довідково-інформаційних документів
4	Міжособистісна компетентність	відносини в колективі
5	Фінансова компетентність	виплата пенсій, оплата платежів
6	Статистична компетентність	здійснення статистичного обліку
7	Комунікативна компетентність	комунікація з клієнтами, колегами
8	Іншомовна компетентність	знання інших мов
9	Культурно-мовленнєва компетентність	грамотне мовлення, володіння культурою ділового спілкування
10	Соціально-психологічна компетентність	самооцінка й оцінка колег і керівництва

З метою визначення потреби та частоти використання операторами поштового зв'язку на робочому місці зазначених компетентностей нами було запропоновано експертам (ученим, які вивчали або вивчають зазначену проблему, викладачам спецдисциплін і майстрам вироб-

ничого навчання ЗП(ПТ)О, роботодавцям) оцінити необхідність їх вибору для формування в процесі професійної підготовки. Подальші наші дії було спрямовано на з'ясування важливості виокремлених нами професійних компетентностей. Для визначення найбільш важливих компетентностей для кваліфікованих робітників зазначеної професії застосовано метод парних порівнянь, який уможливив ранжування компетентностей, починаючи з найбільш пріоритетних, які наведено нижче:

1. Операційна компетентність;
2. Програмна компетентність;
3. Довідково-інформаційна компетентність;
4. Міжособистісна компетентність;
5. Фінансова компетентність;
6. Статистична компетентність;
7. Комунікативна компетентність;
8. Іншомовна компетентність;
9. Культурно-мовленнєва компетентність;
10. Соціально-психологічна компетентність.

З метою визначення структури і змісту професійної компетентності операторів поштового зв'язку ми звернулись до результатів наукових досліджень вітчизняних учених, які вивчали структуру і зміст професійної компетентності фахівців різних професій і спеціальностей. Кількісний аналіз 21-го джерела дозволяє зробити висновок, що автори надають перевагу у визначенні структури професійної компетентності найчастіше таким компонентам: когнітивний (11); ціннісно-мотиваційний (11); особистісно-ціннісний (6); операційний, особистісно-рефлексивний (3); діяльнісний, організаційний, рефлексивний, мотиваційний, інноваційно-когнітивний, когнітивно-діяльнісний, суб'єктний (2); акмеологічний, поведінково-діяльнісний, інформаційно-технологічний, інформацій-

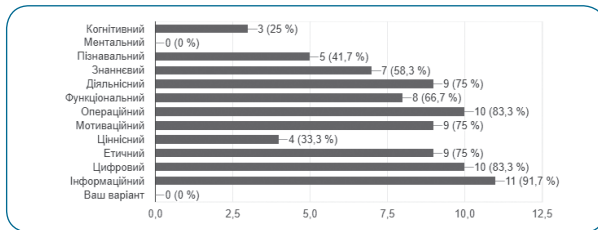


но-реалізаційний, комунікативний, праксеологічний, індивідуально-психологічний, конативний та інші. Всього 17 назв. Змістовий аналіз цього складу показав, що низка компонентів близька за описом знань, умінь, навичок і якостей, прогнозованих дослідниками. Наприклад: когнітивний, когнітивно-пізнавальний, знаннєвий; ціннісно-мотиваційний та особистісно-ціннісний; операційний, діяльнісний, праксеологічний тощо (Кайтановська, 2023, с. 165).

Для структурування професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку ми звернулись до викладачів ЗП(ПТ)О, які здійснюють підготовку цих кваліфікованих робітників. Їхня точка зору щодо вибору компонентів розглядається нами як експертна. Аргументом для цього слугують такі показники: з 11 педагогів, які взяли участь в опитуванні, 75% мають другий (магістерський) рівень вищої освіти; 8,3% – третій (освітньо-науковий) рівень вищої освіти і науковий ступінь кандидата наук або доктора філософії; 16,7% мають освіту на першому (бакалаврському) рівні — це майстри виробничого навчання. Майже половина педагогів мають педагогічні звання: «старший викладач» — 33,5% та «викладач-методист» — 8,3%. Серед респондентів 58,3% — це досвідчені педагоги зі стажем роботи в ЗП(ПТ)О більше 10 років. До цієї групи експертів увійшли педагоги з Дніпропетровської, Запорізької, Кіровоградської, Харківської, Херсонської, Черкаської та Чернівецької областей.

Нами було виокремлено комплекс компонентів професійної компетентності операторів поштового зв'язку, які найчастіше згадуються та експериментально перевіряються в наукових роботах вітчизняних дослідників, а саме: когнітивний, ментальний пізнавальний, знаннєвий, діяльнісний, функціональний, операційний, мотиваційний, ціннісний, етичний. Окрім названих компонентів, ми додали цифровий та інформаційний, що на наш погляд корелює з напрямками розвитку сфери поштових послуг. А також респондентам запропонували внести назви компонентів, які з їхньої точки зору, є актуальними для

майбутнього кваліфікованого робітника — оператора поштового зв'язку. Усі перелічені складові професійної компетентності за змістом нерозривно пов'язані між собою та доповнюють одна одну. Результати опитування представлено на *рис. 8*.



**Рис. 8.** Результати аналізу вибору експертами компонентів, які пропонуються для включення в структуру професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку

За одержаними даними можна зробити висновок, що найбільш актуальними в структурі професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку експерти вважають такі компоненти: інформаційний, цифровий, операційний. Необхідність розвитку інформаційної, інформаційно-аналітичної та цифрової компетенцій у майбутніх кваліфікованих робітників підкреслюють В. Ковальчук, С. Масліч, Л. Мовчан. Вони зазначають, що нині всі виробничі процеси і процеси сфери послуг зазнають впливу цифрових технологій, адже керуються за допомогою комп'ютерів, а тому робота у сфері послуг та інших галузях вимагає високого рівня цифрової грамотності, що є викликом для системи професійно-технічної освіти (Kovalchuk, Maslich, and Movchan, 2023). На необхідності інформаційної підготовки також наголошує Л. Петренко, яка звертає увагу на «той факт, що нині інформаційний складник є в кожній професії та, за прогнозами, буде лише розширюватися» (Петренко, 2021 с. 37). Ґрунтуючись на аналізі стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з робітничої професії «Оператор поштового зв'язку» (Наказ МОН від 27.12.2017 № 1691) та результатах досліджень учених, нами узагальнено та визначено

зміст зазначених вище компонентів, як інформаційно-технологічна складова професійної компетентності оператора поштового зв'язку, що представлено на *рис. 9*.

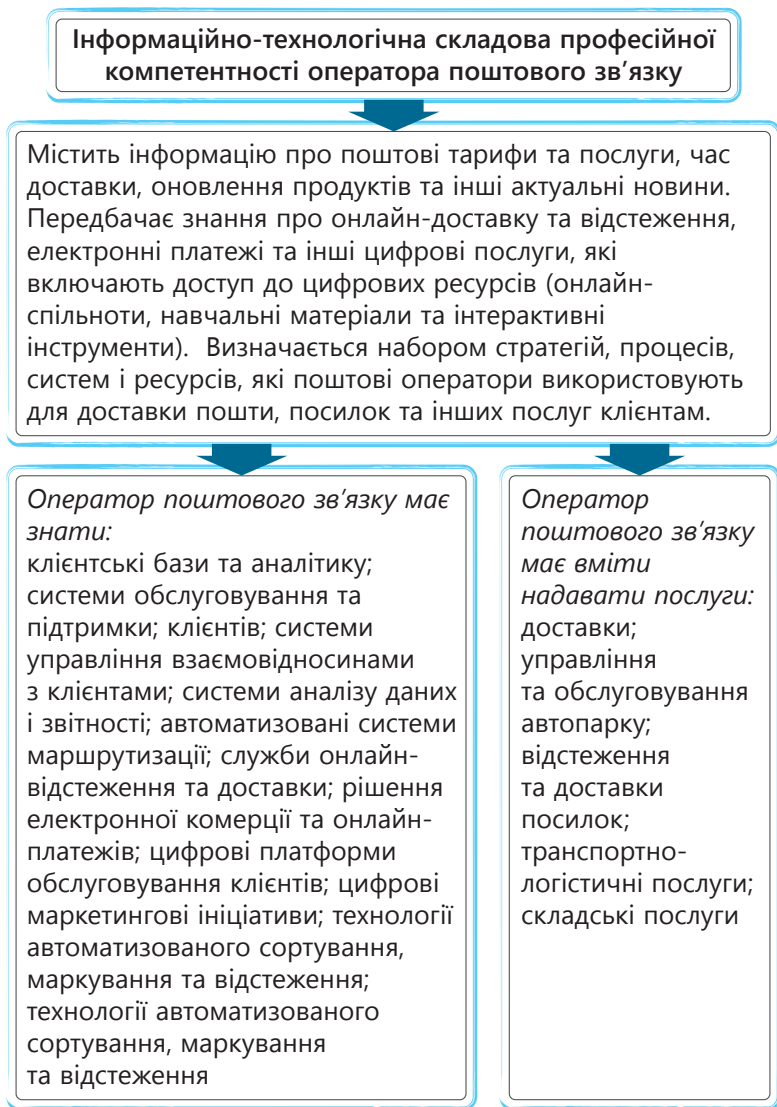


Рис. 9. Зміст інформаційно-технологічної складової професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку (розроблено автором)

Водночас вважаємо за доцільне зауважити, що відповідно до Національної рамки кваліфікацій, яка «ґрунтується на європейських і національних стандартах та принципах забезпечення якості освіти, враховує вимоги ринку праці до компетентностей працівників» (Національна рамка кваліфікацій: Постанова КМУ, 2011), ці компоненти можуть розглядатися як окремі складові знаннєвого та діяльнісного компонентів. Останні, як найважливіші у структурі професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку, також були виділені педагогами ЗП(ПТ)О (вибір знаннєвого компонента зробили 58,3% опитаних, діяльнісного компонента — 75%), що проілюстровано на *рис. 8*.

Рівень сформованості знаннєвого компонента визначається повнотою, глибиною, системністю професійних і загально-професійних знань. Водночас під поняттям «знання» вчені-дидакти розуміють осмислену суб'єктом і зафіксовану в його пам'яті сприйняту ним інформацію про світ, тобто знання — це інформація, присвоєна особистістю (Малафіїк, 2005). Діяльнісний компонент учені розглядають, як навчально-теоретичні (практичні) вміння; осмислення (перетворення інформації на знання); орієнтування у складних інформаційних потоках (пошук, опрацювання, трансформація навчально-наукової інформації) (Національна рамка кваліфікацій: Постанова КМУ, 2011); свідомий контроль результатів своєї діяльності й рівень власного розвитку, особистісних досягнень, сформованості таких якостей і властивостей як креативність, ініціативність, націленість на співпрацю, співтворчість, схильність до самоаналізу (Співак, 2019). З огляду на те, що здійснення конкретної діяльності передбачає виконання певних дій, що пов'язані з уміннями їх виконувати (Малафіїк, 2005 с. 149), то діяльнісний компонент має охоплювати систему умінь, відповідної професійної кваліфікації, наприклад, оператор поштового зв'язку 3-го класу (Наказ МОН від 27.12.2017 № 1691) має демонструвати здатність діяти в нестандартних ситуаціях, працювати в команді,

дотримуватись професійної етики та запобігати виникненню конфліктних ситуацій.

У процесі дослідження нами виявлено, що в наукових працях найбільш поширеними у складі професійної компетентності є мотиваційно-ціннісний або ціннісно-мотиваційний компоненти (О. Бородієнко, В. Годун, Є. Горбан, Л. Заїки, А. Кононенко, Г. Однорог, М. Ростоки, О. Стрілець, Я. Співак). За визначенням педагогів-експертів у процесі формування професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку важливе місце відведено мотиваційному (75%) і етичному (75%) компонентам. Тому доречним слід вважати доповнення структури професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку мотиваційно-ціннісним компонентом, який має на меті реалізацію мотивів, цілей, потреб у професійному навчанні, вдосконаленні, самовихованні, саморозвитку, ціннісних настанов професійної діяльності, а також стимулює творчий прояв особистості у професійній діяльності та інтерес до неї, потреби особистості в знаннях, опануванні інноваційних ефективних способів організації діяльності та взаємодії (Петренко, 2021). Водночас у змісті цього компонента мають бути відображені етичні знання і вміння, емоційно-оцінні норми, центром яких є ставлення до себе, до інших, до суспільства, до природи.

Таким чином, на основі вивчення наукових праць вітчизняних учених, нормативно-правових документів, результатів проведеного дослідження встановлено, що до структури професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку доцільно включити мотиваційно-ціннісний, знаннєвий, діяльнісний та професійно-особистісний компоненти. Стосовно змісту професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку, виявлено, що: подальшого вдосконалення потребує інформаційно-технологічна складова; мотиваційно-ціннісний компонент доречно доповнити конативним компонентом, який у своєму змісті відобразатиме вольові механізми саморегуляції кваліфікованого робітника в ситуаціях професійної діяльності, яка характеризується бага-

тофункціональністю. Обґрунтовані нами структура і зміст професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку спрямовані на їх трансформацію відповідно до сучасних вимог роботодавців (Кайтановська, 2023).

Отже, базуючись на результатах здійсненого аналізу Стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Оператор поштового зв'язку», експертної оцінки його змісту, наукової літератури, можна схематично представити структуру професійної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників зазначеної професії, яка візуалізована на *рис. 10*.



Рис. 10. Структура професійної компетентності оператора поштового зв'язку

Зміст кожного компонента вміщує загально-професійні, загальні та професійні компетентності, відображені в Стандарті професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Оператор поштового зв'язку», доповнені на основі результатів цього дослідження окремими складниками (конативний та інформаційно-технологічний), що дає змогу підготувати майбутнього кваліфікованого робітника 3-го, 2-го та 1-го класу в закладах професійної (професійно-технічної) освіти до сучасних умов професійної діяльності безпосередньо на робочому місці.

## КРИТЕРІАЛЬНА СТРУКТУРА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОПЕРАТОРІВ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

Професійну компетентність операторів поштового зв'язку ми розглядаємо як інтегративну якість, набуту в процесі професійної підготовки. Вона характеризується комплексом знань, умінь і здатностей відповідально виконувати функціональні обов'язки на робочому місці, приймати самостійні рішення в разі виникнення нестандартних ситуацій, прагнути до постійного самовдосконалення, самоосвіти, креативного розвитку (Кайтановська, 2022). Її компонентний склад, представлений вище, дає можливість схарактеризувати критеріальну структуру, тобто визначити критерії, показники і рівні оцінювання кожного компонента.

Так, мотиваційно-ціннісному компоненту відповідати-ме аксіологічний критерій, знаньовому — когнітивний критерій, діяльнісному компоненту — операційний критерій, а особистісно-професійному компоненту — суб'єктний критерій. Така відповідність відображена на *рис. 11*. Кожний критерій передбачає рівні сформованості зазначеного феномена — на високому, середньому і низькому, які мають числове вираження:

$0,75 < K \text{ ц.к.} \leq 1,00$  — високий рівень;

$0,50 < K \text{ ц.к.} \leq 0,75$  — середній рівень;

$0,10 < K \text{ ц.к.} \leq 0,50$  — низький рівень.

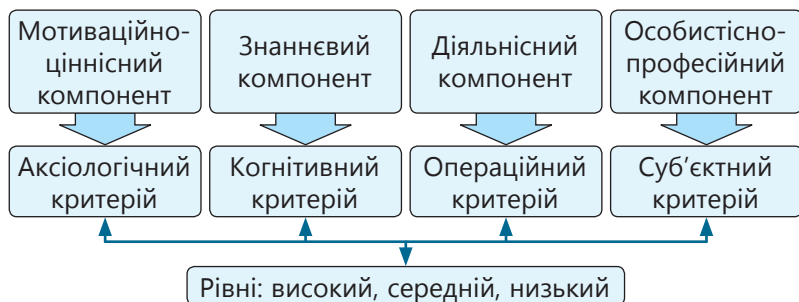


Рис. 11. Критеріально-рівнева структура професійної компетентності оператора поштового зв'язку (розроблено автором)

Для вимірювання рівнів сформованості кожного компонента професійної компетентності операторів поштового зв'язку необхідно визначити показники до кожного критерію на трьох рівнях.

**Мотиваційно-ціннісний компонент** вимірюється з використанням **аксіологічного критерію**, який характеризується параметрами на:

- *високому рівні*: здобувач освіти спрямований на реалізацію своїх можливостей в одержанні професії і подальший професійний розвиток, проявляє інтерес до пізнавальної діяльності і прагне до самовдосконалення в своїй майбутній професії, що виявляється у виборі найскладніших завдань і прагненні до їх самостійного виконання, високому рівні відповідальності за отримані результати; проявляє готовність до взаємодії з іншими суб'єктами освітнього процесу в реалізації колективних проєктів, при цьому здатний до автономного прийняття рішень; має сформовану внутрішню мотивацію;
- *середньому рівні*: здобувач освіти спрямований на реалізацію своїх можливостей в одержанні професії і подальший професійний розвиток; проявляє інтерес до пізнавальної діяльності, але лише на рівні освітньо-професійного стандарту; бере участь у виконанні складних завдань, але не за власною ініціативою, а за пропозицією викладача; не завжди проявляє готовність до взаємодії з іншими суб'єктами освітнього процесу в реалізації колективних проєктів;
- *низькому рівні*: здобувач освіти не повною мірою реалізує свої можливості в одержанні професії, до виконання завдань ставиться не завжди відповідально, допускає неохайність; уникає складних завдань, обмежується виконанням простих професійних завдань; внутрішня мотивація до отримання професії відсутня (рідко проявляє бажання брати участь у колективних проєктах, конкурсах, не проявляє ініціативи тощо).



**Знаннєвий компонент** вимірюється з використанням когнітивного критерію на:

- *високому рівні*: здобувач освіти володіє теоретичними і технологічними знаннями, які відповідають освітнім стандартам і визначаються повнотою, глибиною, системністю; самостійно виконує складні теоретичні завдання; бере участь в олімпіадах творчих турнірах і конкурсах; використовує електронні освітні ресурси для здобуття нових знань; проявляє ініціативу в опануванні інноваційними методами і прийомами самовдосконалення;
- *середньому рівні*: здобувач освіти володіє теоретичними і технологічними знаннями, які відповідають освітнім стандартам; вирішує теоретичні завдання; іноді користується електронними освітніми ресурсами для одержання додаткової інформації щодо майбутньої професійної діяльності; цікавиться інноваційними методами організації праці за обраною спеціальністю; іноді бере участь у творчих турнірах і конкурсах;
- *низькому рівні*: здобувач освіти відчуває утруднення в оволодінні теоретичними і технологічними знаннями; потребує допомоги з боку викладача в розв'язанні теоретичних завдань.

**Діяльнісний компонент** вимірюється з використанням операційного критерію на:

- *високому рівні*: здобувач освіти володіє професійними вміннями з професії оператора поштового зв'язку відповідно до вимог освітнього стандарту; вміє використовувати цифрові засоби і платформи, які застосовуються при обслуговуванні клієнтів; надає пропозиції щодо вдосконалення діяльності на робочому місці; відвідує різні семінари, вебінари, тренінги з удосконалення знань і умінь майбутньої професійної діяльності;
- *середньому рівні*: здобувач освіти прагне до оволодіння професійними вміннями з професії оператора поштового зв'язку відповідно до вимог освіт-

нього стандарту, проте має потребу в постійному консультуванні з боку викладачів; цікавиться цифровими засобами і платформами, які застосовуються при обслуговуванні клієнтів, але відчуває невпевненість при їх використанні; часто губиться у послідовності виконання операцій під час обслуговування клієнтів;

- *низькому рівні*: здобувач освіти має утруднення в опануванні професійними вміннями в межах освітнього стандарту з професії оператора поштового зв'язку; відчуває потребу в постійних підказках при виконанні професійних завдань; повільно опановує цифрові засоби і платформи, які використовують на робочому місці.

**Особистісно-професійний компонент** вимірюється з використанням **суб'єктного критерію** і передбачає володіння здобувачем освіти на:

- *високому рівні*: здобувач освіти прагне до самостійності, ініціативності, креативності, свободи та відповідальності; проявляє активності у творчому впливі на середовище, в якому відбувається професійний розвиток особистості; володіє рефлексією, високим рівнем емпатії, здібностями до самоуправління;
- *середньому рівні*: здобувач освіти прагне до самостійності і креативності; епізодично проявляє вплив на середовище, у якому відбувається професійний розвиток особистості; намагається оволодіти рефлексією; проявляє емпатію;
- *низькому рівні*: здобувач освіти прагне до участі в колективних справах, але не проявляє власної ініціативи; намагається оволодіти рефлексією, але потребує допомоги, проявляє емпатію.

З метою самооцінювання рівнів сформованості компонентів професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку, які здобувають професійну освіту в ЗП(ПТ)О, нами було розроблено анкету (додаток 1).

## ВИСНОВКИ

Історичні витoki появи української пошти сягають XIII ст., коли вперше з'явилися поштові станції. У XV–XVI ст. система поштового зв'язку була поширена на всій території Київської Русі. Її значний розвиток зафіксовано в часи Гетьманщини. Перша поштова реформа була проведена в 1830 році в Києві. У той час у Печерському районі міста Києва було відкрито перше відділення поштового зв'язку. Із зростанням торгівлі, побудовою залізниці та інших транспортних систем, винайденням поштової марки та конвертів у XIX ст., поштовий зв'язок став значущою галуззю економіки.

Потужним поштовхом у розвитку поштового зв'язку стала конкуренція як найсуттєвіший чинник ринку послуг. Поява різних компаній у цій сфері економіки спонукає до вдосконалення можливостей розвитку через актуальні та якісні пропозиції найкращого продукту.

Запровадження інформаційно-цифрових технологій зумовлює трансформацію усіх компонентів професійної діяльності операторів поштового зв'язку й значно прискорює прогресивні технологічні зміни в різних структурах таких потужних компаній, як Українське державне підприємство поштового зв'язку «Укрпошта» та групи компаній «Нова Пошта». Інтенсивний розвиток цих компаній, які надають поштові послуги, прагнуть до швидкості і якості сервісу, спричиняють трансформацію професійної культури і професійних компетентностей кваліфікованих робітників, підвищують вимоги до їх особистісних і професійних якостей.

За результатами вивчення проблеми формування професійної компетентності в майбутніх фахівців поштового зв'язку розроблено структуру і зміст професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку. Відповідно до Національної рамки кваліфікацій, Стандарту П(ПТ)О з робітничої професії «Оператор поштового зв'язку», аналізу частоти використання операторами поштово-

го зв'язку на робочому місці низки компетентностей та їх ранжування виокремлено найбільш пріоритетні з них. На їх формування в майбутніх кваліфікованих робітників за професією «Оператор поштового зв'язку» рекомендуємо звернути увагу. До їх переліку віднесено: операційну, програмну, довідково-інформаційну, міжособистісну, фінансову, статистичну, комунікативну, іншомовну, культурно-мовленнєву, соціально-психологічну компетентності.

Під професійною компетентністю операторів поштового зв'язку слід розуміти інтегративну якість, набуту в процесі професійної підготовки. Вона характеризується комплексом знань, умінь і здатностей відповідально виконувати функціональні обов'язки на робочому місці, приймати самостійні рішення в разі виникнення нестандартних ситуацій, прагнути до постійного самовдосконалення, самоосвіти, креативного розвитку.

Структура професійної компетентності складається з таких компонентів: мотиваційно-ціннісний, до якого включено мотиваційний, ціннісний і конативний складники; знаннєвий, що містить теоретичні і технологічні знання; діяльнісний, що відображає професійні, комунікативні та інформаційно-технологічні уміння; особистісно-професійний, який представлений особистісними і професійними якостями як підґрунтям для професійного зростання і навчання упродовж життя. Рівень сформованості кожного компонента можна виміряти з використанням критеріїв, показників і рівнів, обґрунтованих автором.

Для підвищення ефективності професійної підготовки кваліфікованих робітників за професією «Оператор поштового зв'язку» вважаємо доцільним використання контекстного, аксіологічного і компетентнісного підходів на інтегративній основі.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

«Нова Пошта» представила інноваційні технології, серед них — роботу, робот-коллаборант та Zebrakaмери. RETAILERS, 21.02.2022. URL: <https://retailers.ua/news/tehnologii/13331-novaposhta-predstavila-innovatsiyni-tehnologiyi-serednih--roboruka-robot-kolaborant-ta-zebrakaмери>

Бойчук, О. А. (2021) Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг, автореф. дис. канд. наук. Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН України. [http://ipood.com.ua/data/avtoreferaty\\_idysertatsii/2021/Boychuk\\_avtoref\\_pas.pdf](http://ipood.com.ua/data/avtoreferaty_idysertatsii/2021/Boychuk_avtoref_pas.pdf)

АТ «Укрпошта» (2022) 100 днів війни для Укрпошти. <https://www.ukrposhta.ua/ua/news/57666-100-dniv-vijni-dlja-ukrposhti>

АТ «Укрпошта» (2022) Звіт про управління акціонерного товариства «Укрпошта» за 2022 рік. [https://www.ukrposhta.ua/doc/issuer-reporting/zvit\\_pro\\_upravlinnia\\_2022.pdf](https://www.ukrposhta.ua/doc/issuer-reporting/zvit_pro_upravlinnia_2022.pdf)

Гончаренко, С. У. [та ін.] (2000); Ничкало, Н.Г. Ред. Професійна освіта : Вища шк.

Гуржій, О. І (2002) Пошта Гетьманщини в другій половині XVII-XVIII ст. Проблеми історії України: факти, судження, пошуки. № 6. С. 167–181.

Дьюї, Дж. Коваленко, Є. І. (2006) Хрестоматія: навч. посіб. Досвід і освіта

Жигінас, Т. В. (2016) Аксиологічний підхід у підготовці майбутніх учителів музичного мистецтва до просвітницької роботи. Духовність особистості: методологія, теорія і практика. Вип. 5. С. 85–94.

Жигір, В. І., Кривильова, О. А. (2021) Сучасні методологічні підходи до професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників у закладах професійної (професійно-технічної освіти). Людинознавчі студії. Серія «Педагогіка», 13(45), 34–42, doi: <https://doi.org/10.24919/2413-2039.13/45.5>

Жукова, О. А., Комишана, А.І. (2021) Компетентнісний підхід у вищій школі: теорія і практика: монографія / кол. авт. Харків: ХНО імені В. Н. Каразіна, 264 с.

Загіка, О. О. (2015) Формування професійної компетентності майбутніх агентів з постачання в професійно-технічних навчальних закладах, дис. канд. наук. Інститут професійної освіти НАПН України.

Закон «Про освіту». № 2145-VIII (2017, Верес. 05). Відомості Верховної Ради України. <https://is.gd/4lhgEa>

Закон України «Про основні засади державної політики у сфері утвердження української національної та громадянської ідентичності» № 2834-IX (2022, 13 грудня) Відомості Верховної Ради України

Закон України «Про поштовий зв'язок». № 2722-IX, (2022, 03 листопада) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2759-14#Text>

Кайтановська, О. М. (2023). Вплив цифровізації поштових послуг на структуру і зміст професійної компетентності операторів поштового зв'язку. Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького. Серія: «Педагогічні науки», (4), 162–170. <https://doi.org/10.31651/2524-2660-2023-4-162-170>.

Кайтановська, О. М. (2021). Аналіз змісту підготовки операторів поштового зв'язку в закладах професійної (професійно-технічної) освіти.

Ковальчук, А. В. Сутність цифровізації фахової підготовки майбутніх педагогів професійного навчання. Підготовка майстра виробничого навчання, викладача професійного навчання до впровадження в освітній процес інноваційних технологій: матеріали V Всеукраїнського науково-методичного семінару (5 листопада 2021 р.) (с. 260–262). Глухів: Глухівський НПУ ім. О. Довженка. с. 260–262.

Кайтановська, О. М. (2022) Структурно-семантичний аналіз поняття «професійна компетентність операторів поштового зв'язку. Вісник післядипломної освіти. Серія «Педагогічні науки». № 21(50). С. 78-90. DOI [https://doi.org/10.32405/2218-7650-2022-21\(50\)-78-90](https://doi.org/10.32405/2218-7650-2022-21(50)-78-90).

Каціло, Д., Климов, В., Поперешнюк, В. (2022). Як власники «Нової пошти» рятували свою компанію. Журнал Forbes Ukraine. USB: <https://forbes.ua/richest/vidshtovkhnutis-vid-dnayak-vlasniki-novoi-poshti-pereosmislyuyut-spravusvogo-zhittya-14092022-8282>

Козак, А. Р. (2017) Сучасна структура професійної компетентності майбутніх майстрів ресторанного обслуговування, Науковий вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України. Професійна педагогіка, № 14, с. 86–92, 2017. <https://is.gd/kZLNcp>

Кокарева, А. М. (2015) Методологічні засади професійної підготовки інженерів в технічних університетах. Вісник Національного авіаційного університету. Серія Педагогіка, психологія: збірник наукових праць № 6. URL: <https://jml.nau.edu.ua/index.php/VisnikPP/article/view/10202>

Кононенко, А. Г. (2018) Формування професійної компетентності майбутніх слюсарів з ремонту автомобілів у професійно-технічних навчальних закладах, дис. канд. наук. Інститут професійної освіти

Кучерявий, О. Г. (2023) Аксиологічне багатство філософсько-педагогічної спадщини І. А. Зязюна у вимірі потреб переведення педагогічної освіти на рейки війни. Фундатор «педагогіки добра» і добротворення в педагогіці: збірник матеріалів до 85-річчя з дня народження Івана Зязюна. Вид-во ТОВ «Юрка Любченка», м. Київ, Україна, 63–68.

Кушнір, О. К., & Кріль, О. В. (2021). Дослідження конкурентного середовища операторів поштового зв'язку. Економіка та суспільство, (32). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-38>

Малафіїк, І. В. (2005) Дидактика. Навчальний посібник. Кондор 398 с.

Мороз, В. М., Козловська, Л. О. (2014). Регламент поштового зв'язку. 264 с.

Нагорна, Н. В. (2007) Формування у студентів понять компетентності й компетенцій. Виховання і культура. 2007. № 1-2 (11-12). С. 266–268

Національна рамка кваліфікацій: Постанова КМУ (від 23 листопада 2011 р. № 1341) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF#Text.>;

Нова пошта відзвітувала за 2022 рік. RETAILERS. URL: <https://retailers.ua/news/management/13499--nova-poshta-vidzvituvala-za-2022-rik-kompaniyadostavili-315-milyoniv-posilok-i-vidkrila-1000-novihviddilen>

Паржницький, О. В. (2017) Формування професійної компетентності майбутніх токарів у фахово-орієнтованому освітньому середовищі, дис. канд. наук. Інститут професійної освіти НАПН України

Петренко, Л. М. (2021) Інформаційна підготовка операторів поштового зв'язку в закладах професійної (професійно-технічної) освіти: актуальність і сучасна потреба ринку праці. Підготовка майстра виробничого навчання, викладача професійного навчання до впровадження в освітній процес інноваційних технологій: матеріали V Всеукраїнського науково-методичний семінару Глухівський НПУ ім. О. Довженка. С. 35-37.

Постанова Кабінету Міністрів України (2009, 05 березня) Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270-2009-%D0%BF#Text>

Постанова Кабінету Міністрів України. (2011, 23 листопада) Про затвердження національної рамки кваліфікацій № 1341 <http://surl.li/gkrz>

Пятничук, Т. В. (2015) Формування професійної компетентності майбутніх опоряджувальників будівельних у професійно-технічних навчальних закладах, автореф. дис. канд. наук. Інститут професійної освіти НАПН України

Розпорядження Кабінету Міністрів України (2016, 14 грудня) Про схвалення Концепції реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа» на період до 2029 року. № 988-р

Словник української мови: в 11 томах. Т. 6. 1975. 832 с.

Співак, Я. О. (2019) Компетентнісний підхід як теоретична основа дослідження формування професійної компетентності майбутніх соціальних працівників. Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка, № 31. С. 71–77.

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (2017, 27 грудня). Наказ Міністерства освіти і науки України № 1691. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pto/standarty/2017/08.02%20-1/poshtovogo-zvyazku.doc>

Сулима, О. М. (2013) Методичні рекомендації компетентнісний підхід до підготовки педагогічного персоналу для дошкільних закладів ФРН

Укрпошта оприлюднила фінансові результати 2022 року (2022). URL: <https://www.ukrposhta.ua/ua/news/57897-ukrposhta-oprijudnila-finansovi-rezultati-2022-roku>

Фінансова звітність відповідно до Міжнародних стандартів фінансової звітності та звіт незалежного аудитора

Фрейре П. Коваленко, Є. І. (2006) Педагогіка душі: Хрестоматія. Центр, С.637–658.

Фрицюк, В. А. (2017) Методологічні підходи до вивчення проблеми професійного саморозвитку майбутнього фахівця. Вісник Вінницького політехнічного інституту № 6. С. 160–167.

Шетеля, Н. І. (2022) Аксиологічний підхід до професійної підготовки майбутніх фахівців у галузі культури і мистецтв. Молодь і ринок №5 (203).

NovaPay отримала розширену ліцензію НБУ, яка дозволить їй надавати нові фінансові послуги фізичним особам і бізнесу. RETAILERS, 02.05.2023. URL: <https://retailers.ua/news/management/13533-novapay-trimala-rozshirenu-litsenziyu-nbu-yakadozvolit-yiy-nadavati-novi-finansovi-poslugifizichnim-osobam-i-biznesu> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF#n12>

Baker, E. D. (2009) Contextualized Teaching and Learning: A Faculty Primer: A Review of Literature and Faculty Practices with Implications for California Community College Practitioners. Elaine DeLott Baker, Laura Hope, Kelley Karandjeff. — URL: <http://www.cccbsi.org/Websites/basicskills/Images/CTL.pdf>

Britell, J. K. (1980) «Competency and Excellence», in Minimum Competency Achievement Testing; R. M. Taeger & C. K. Title, Eds. Berkley. С. 23–29.

Epstein, R. M. & Hundert, E. M. (2022) Defining and Assessing Professional Competence. <https://is.gd/6VmCeL>

Kovalchuk, V. I., Maslich, S.V. and Movchan, L.H. (2023) Digitalization of vocational education under crisis conditions. Educational Technology Quarterly. С. 1–17. <https://doi.org/10.55056/etq.49>.

Main developments in the postal sector (2017-2021). Volume 1, Main report - Publications Office of the EU. (б. д.). Publications Office of the EU. <https://data.europa.eu/doi/10.2873/432068>

Rychen & Tiana, (2004) Developing key competencies in education: some lessons from international and national experience. UNESCO International Bureau of Education.

Головній пошті незалежної України — 30! URL: <https://ostrohcastle.com.ua/golovnij-poshti-nezalezhnoyi-ukrayiny-30/>

Yivzhenko, D. (2023). Nova Poshta raised UAH 800 million through the sale of its own bonds. AIN.UA, April 6. Retrieved from <https://ain.ua/2023/04/06/nova-poshta-zaluchyla800-mln-gryven-cherez-prodazh-vlasnyh-obligacij/> [in Ukr.]



**АНКЕТА ДЛЯ ОПИТУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ  
ПРОФЕСІЙНОЇ (ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ)  
ОСВІТИ З ПРОФЕСІЇ ОПЕРАТОР  
ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ**

Шановні здобувачі освіти!

Запрошуємо вас взяти участь у дослідженні проблем підготовки майбутніх кваліфікованих робітників. Будь ласка, будьте щирими, оскільки від якості ваших відповідей залежить ґрунтовність подальших рекомендацій щодо підвищення ефективності професійної освіти і навчання. Обираючи відповідь, спочатку уважно прочитайте запитання. Потім оберіть відповідь. При наявності інструкції до відповіді, ознайомтесь з нею. Результати опитування будуть узагальнюватися, тому своє прізвище в анкеті вказувати не потрібно. Але просимо відповісти на загальні запитання.

**1. Я даю згоду на збір / обробку персональних даних**

- Так
- Ні

**2. Ваш вік**

- До 18 років
- 19–20 років
- 21–24 роки
- 25 і більше років

**3. Я вступив / вступила до навчального закладу**

- після 9 класу
- після 11 класу

**4. За якою професією Ви навчаєтеся?**

- Оператор поштового зв'язку
- Оператор поштового зв'язку / Касир (в банку);
- Оператор поштового зв'язку / Оператор телекомунікаційних послуг;

- Оператор поштового зв'язку / Секретар керівника (організація, підприємства, установи);
- Оператор поштового зв'язку / Оператор з обробки інформації та програмного забезпечення;
- Оператор поштового зв'язку / Контролер ощадного банку;
- Оператор поштового зв'язку / Оператор електрозв'язку;
- Оператор поштового зв'язку / Фотограф (фотороботи)

**5. Оцініть свої знання з основ галузевої економіки та підприємництва за 3-бальною шкалою: 2 — знаю, 1 — частково знаю, 0 — не знаю**

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
порядок створення та заповнення нормативної документації (книга «доходів та витрат», баланс підприємства);			
основні економічні процеси, відносини та явища, які функціонують та виникають між суб'єктами економіки (підприємствами, державою та громадянами)			
основи менеджменту (управління підприємством та розташування трудових ресурсів);			
конкуренція (її види та прояви в економічних відносинах)			

**6. Моє володіння основами трудового законодавства**

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
основні трудові права та обов'язки працівників			

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору			
соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві			

## 7. Мої знання про поштовий зв'язок

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
нормативно-правові документи які стосуються поштового зв'язку (закони України, акти, правила тощо)			
види, розряди, категорії поштових відправлень			
розміри та гранична маса поштових відправлень; перелік предметів, які дозволено для пересилання в поштових відправленнях; перелік предметів, які заборонено для пересилання в поштових відправленнях			
строки зберігання поштових відправлень, поштових переказів			
права, обов'язки та відповідальність користувачів послуг поштового зв'язку			

## 8. Мої знання з адміністративної географії

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
адміністративний поділ України			
адміністративний поділ ближнього зарубіжжя			
адміністративний поділ країн світу			

## 9. Моє володіння основами українського ділового мовлення

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
особливості усного і писемного ділового спілкування			
основні правила українського правопису			
вимоги до культури та етики ділового спілкування			

## 10. Моє володіння основами професійної етики

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
особливості спілкування у сфері обслуговування			
основні поняття професійної етики та професійної психології			
характер, причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у виробничому колективі			

### 11. Моє уміння володіти основами електротехніки

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
раціонально і ефективно експлуатувати електроустаткування та електроінструменти			

### 12. Дотримання та виконання вимог охорони праці, промислової і пожежної безпеки, виробничої санітарії

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
надавати домедичну допомогу потерпілим від нещасного випадку			
звільняти потерпілого від дії електричного струму			
користуватися первинними засобами пожежогасіння (вогнегасники, пожежний інвентар тощо)			

### 13. Моє володіння основами інформаційних технологій

Компетентності	Оберіть бал		
	Не знаю «0»	Частково знаю «1»	Знаю «2»
загальні відомості про Інтернет та мережеві сервіси			
програмне забезпечення комп'ютерно-касового комплексу для об'єктів поштового зв'язку (загальні відомості, порядок роботи)			
основні поняття про інформацію та інформаційні технології			

**14. Що спонукає вас навчатися? Упорядкуйте наведені причини за їх важливістю для вас від 1 (найважливіше) до 20 (найменш важливе) — запишіть відповідну цифру в кожному рядку правої колонки.**

<i>Причина</i>	<i>важливість</i>
Здобути певну професію	
Познайомитися з новими людьми	
Поспілкуватися з друзями	
Задовольнити своїх батьків	
Набути престижні зв'язки	
Отримати гарну роботу в майбутньому	
Принести більше користі суспільству	
Вдосконалити себе, набути новий досвід	
Запобігти небажаним проблемам (наприклад, я здобуду цікаву професію, яка не вимагатиме військової служби)	
Пізнати щось нове, розширити свій світогляд	
Відтермінувати дорослість	
Отримати винагороду за навчання	
Подобається навчатися	
Уникнути покарання (наприклад, позбавлення стипендії)	
Покращити свій суспільний статус	
Отримати диплом	
Бути таким, як усі	
Отримати гуртожиток	
Удосконалити досвід професійної діяльності	

**15. Наскільки Ви задоволені обраною професією?**

- Повністю задоволений / а
- Радше задоволений / а
- Важко відповісти
- Радше незадоволений / а
- Повністю незадоволений / а

**16. Наскільки Ви задоволені рівнем підготовки до професійної діяльності на цьому етапі навчання?**

- Повністю задоволений / а
- Радше задоволений / а
- Важко відповісти
- Радше незадоволений / а
- Повністю незадоволений / а

**17. Наскільки умови навчання, що існують у Вашому навчальному закладі, сприяють формуванню Вашої професійної компетентності?**

- Заохочують до здобуття професійних знань, умінь, навичок та бажання розширити свій світогляд у цій сфері діяльності
- Не впливають на прояв розширення свого кругозору в цій сфері діяльності
- Гальмують прояв розширення свого кругозору у цій сфері діяльності

**18. Як часто Ваші викладачі використовують інноваційні методи навчання (тренінги, кейс-методи, ігри, дискусії, круглі столи)?**

- Постійно
- Час від часу
- Майже не використовують

**19. Як часто Ваші викладачі використовують цифрові засоби навчання та освітні сервіси (Kahoot, Plickers, ClassMarker, Padlet.com та інші)?**

- Постійно
- Час від часу
- Майже не використовують

**20. Ви прагнете самовдосконалення, читаєте додаткову літературу, поширюєте свій досвід, цікавитесь усім новим?**

- Рідко чи ніколи
- Час від часу
- Постійно

**21. У навчанні Ви маєте чіткі цілі, уявляєте те, що хотіли б отримати, про що дізнатися, чого навчитися?**

- Завжди
- Іноколи
- Ніколи

**22. Починаючи вивчати нову дисципліну, як Ви пристосовуєтесь до нових умов викладання, вимог викладача?**

- Одразу
- Поступово
- Лише через тривалий час або не пристосовуєтесь зовсім

**23. Як Ви вважаєте, скільки навчальних предметів Ви можете ефективно вивчати одночасно?**

- Одночасно вивчати лише один навчальний предмет і лише потім переходити до наступного
- Чергувати два-три навчальні предмети
- Чергувати чотири і більше навчальних предметів

**24. У вивченні різних навчальних предметів Ви:**

- З цікавістю вивчаєте всі предмети
- Віддаєте перевагу лише окремим предметам
- Не виділяєте жодного предмета

**25. При виконанні самостійних робіт Ви частіше:**

- Плануєте роботу заздалегідь і виконуєте поступово, окремими частинами
- Виконуєте всю роботу в останній термін
- Виконуєте роботу пізніше, ніж вимагалось

**26. Наявність зразка виконання певного завдання для Вас частіше:**

- Необхідна
- Бажана
- Не потрібна



### 27. Як часто Ви відвідуєте навчальні заняття?

- Постійно
- Час від часу
- Рідко

### 28. На навчальних заняттях Ви:

- Постійно активні, часто прагнете висловити свою точку зору, відповісти на запитання викладача
- Проявляєте активність час від часу
- Постійно пасивні, ініціативи не виявляєте, намагаєтесь займатися своїми справами

### 29. Труднощі, проблеми на шляху до реалізації певної мети зазвичай:

- Змушують вас діяти ще більш активно і рішуче
- Відволікають і гальмують Вас
- Можуть зумовити відмовитись від наміченої цілі

### 30. Причини Ваших успіхів і невдач:

- Частіше залежать від вас (ваших рішень, самопочуття, дій)
- Залежать від зовнішніх обставин (інших людей, умов, випадку тощо)
- Рівною мірою залежать від вас і зовнішніх обставин

### 31. Ви схильні вирішувати всі свої проблеми самостійно:

- Найчастіше
- Час від часу
- Рідко чи майже ніколи

### 32. Стосовно себе Ви:

- Зазвичай впевнені в собі
- Інколи вагаєтесь у своїх силах і можливостях
- Частіше собі не довіряєте

### 33. В оцінюванні своїх сил, можливостей Ви зазвичай:

- Переоцінюєте себе
- Оцінюєте себе адекватно
- Недооцінюєте себе

**34. Свої почуття і думки Ви прагнете:**

- Приховувати
- Висловлювати
- Обговорювати

**35. Ви відчуваєте напруженість, тривожність, хвилювання:**

- Частіше за інших
- Як і всі
- Рідше за інших

**36. Чи вдається Вам контролювати себе, свої емоції та вчинки?**

- У більшості випадків
- Не завжди
- Дуже рідко

**37. Наскільки часто ви обмірковуєте свої вчинки, слова, аналізуєте виконану роботу?**

- Постійно
- Іноколи
- Рідко чи майже ніколи

**38. Як Ви ставитесь до висловлювання критичних зауважень?**

- Будь-які невдоволення слід висловлювати якомога частіше
- Слід висловлювати лише деякі критичні зауваження, необхідні для конструктивної взаємодії
- Краще взагалі не висловлювати жодних критичних зауважень

**39. При обговоренні певних питань з іншими людьми Ви переважно:**

- Мовчите і слухаєте інших
- Висловлюєте свою думку
- Керуєте обговоренням і допомагаєте висловлюватися кожному

40. Коли людина висловлює свій погляд, відмінний від Вашого, чи можете Ви її вислухати до кінця, зрозуміти і спробувати прийняти її думку?

- У більшості випадків
- Не завжди
- Дуже рідко

41. Якими є умови Вашого проживання?

- Задовільні
- Незадовільні

42. На яких засадах Ви навчаєтесь?

- За державні кошти
- За контрактом

43. Ваша успішність навчання загалом?

- Висока
- Середня
- Достатня
- Низька

44. Яка повна назва Вашого навчального закладу?

---

---

Дякуємо за допомогу!  
Бажаємо успіхів у навчанні!

Навчальне видання

КАЙТАНОВСЬКА Ольга Миколаївна

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА  
ОПЕРАТОРІВ  
ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ:  
ВІД ТЕОРІЇ ДО ПРАКТИКИ

Методичні рекомендації

Підп. до друку 18.03.2024. Формат 60x84/16. Друк офсетний.  
Ум. друк. арк. 3,95. Обл.-вид. арк. 3,00. Наклад 300 пр. Зам. № 24-055

Видавець і виготовлювач ПП «Видавництво «Фенікс».  
03067, Київ, вул. Шутова, 13 Б.  
[www.fenixprint.com.ua](http://www.fenixprint.com.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК No 271 від 07.12.2000