

МЕТОДИКА ПРОЕКТУВАННЯ МОДЕЛІ КОМПЕТЕНЦІЙ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ З ПРОДАЖУ ПОСЛУГ ЗВ'ЯЗКУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Бородієнко О. В.

Інститут професійно-технічної освіти НАПН України

В основі проектування змістовного компоненту системи розвитку компетентності лежить перелік тих якостей (знань, умінь, навичок, а подекуди й ставлень, настановлень), розвивати які й покликана проектована педагогічна система. Як правило, формалізується це у вигляді моделі компетенцій – набору компетенцій (описаних у формі індикаторів поведінки), які є необхідними для якісного виконання роботи на відповідній посаді у відповідній компанії, досягнення необхідного рівня результативності. Модель компетенцій, безумовно, не може бути універсальною навіть для аналогічних позицій в компанії. Граничними умовами, які визначають її склад, на нашу думку, є галузь, в якій функціонує компанія, місія, цінності та стратегія компанії, приналежність посади до того чи іншого бізнес-процесу в компанії, внутрішні регламенти, які визначають специфіку функцій (посадові інструкції, положення про структурні підрозділи, регламенти бізнес-процесів, стандарти тощо). Тому, для створення моделі компетенцій для окремої посади потрібно послуговуватись методиками, які б давали достовірний результат.

Порівняльний аналіз методів, які використовуються долідниками в процесі проектування моделі компетенцій [1, 2, 3, 4, 5] показує, що, як правило, дослідники в процесі проектування моделі компетенцій використовують або функціональний аналіз (аналіз посадових обов'язків досліджуваних категорій персоналу), або комбінацію методів (анкетування й статистичну обробку результатів; спостереження за діяльністю й експертне оцінювання; аналіз літератури й експертне оцінювання; фотографування робочого дня й проведення психологічного аналізу діяльності тощо). Вважаємо, що для створення повної, актуальної моделі компетенцій керівників структурних підрозділів з продажу

послуг зв'язку та обслуговування споживачів, яка відображала б специфіку виконуваних персоналом функцій, актуальні вимоги до знань, умінь та навичок, мала б прикладну основу та базувалась на кращих практиках виконання функцій реальними працівниками, зазначені підходи не є достатніми. Тому, проектуючи модель компетенцій, варто комбінувати методи таким чином, щоб в результаті їх використання отримати достовірну інформацію.

В основі створення методики проектування моделі компетенцій керівників, на нашу думку, повинні лежати ті принципи, яким має відповідати модель компетенцій, а саме:

-принцип валідності (інформація про знання, вміння, навички, досвід, яка закладена в моделі компетенцій, має бути повною, достовірною і відображувати ті вимоги, які в значній мірі можуть вплинути на досягнення необхідного результату діяльності персоналу);

-принцип оптимальності (серед ймовірно великої кількості компетенцій досліднику потрібно відібрати лише ті, які в більшій мірі можуть вплинути на результат діяльності (і, відповідно, концентрація зусиль на розвитку яких дасть більш значущий результат);

-принцип адаптивності. Для нівелювання ризиків, пов'язаних з тим, що швидкі технологічні, соціально-економічні і навіть політичні зміни в середовищі часто породжують те, що модель компетенцій втрачає свою актуальність ще в процесі її створення, досліднику потрібно створити основу для високого рівня адаптивності цієї моделі (зокрема, сама методика проектування моделі компетенцій повинна дозволяти внесення необхідних коректив, викликаних актуальними вимогами і тенденціями та не бути занадто ресурсомісткою).

Авторська методика проектування моделі компетенцій керівників базується, з одного боку, на специфіці досліджуваної нами категорії персоналу

та контексті їх професійної діяльності, а з іншого – на виділених нами принципах створення моделі компетенцій.

Методика проектування моделі компетенцій керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів передбачає декілька етапів. На першому етапі – теоретичному – в результаті використання методів аналізу наукової літератури та функціонального аналізу ми плануємо виділити підходи до моделювання професійної компетентності, проаналізувати зміст та структуру професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, отримати структуровані вимоги до знань, умінь, навичок, досвіду керівників з продажу послуг та обслуговування, отримати розширений перелік компетенцій, необхідних для якісного виконання посадових обов'язків. На другому етапі – емпіричному – використовуючи методи критичних інцидентів, репертуарних решіток, методу SERVQUAL та метод фокальних об'єктів ми плануємо отримати набір ключових характеристик керівників, які є необхідними для якісного виконання посадових обов'язків, мають прикладну основу і можуть стати еталонними для даної категорії керівників; позитивні характеристики поведінки, ставлення, особистісних якостей керівників з продажу послуг та обслуговування споживачів, які було продемонстровано у взаємодії з клієнтом і які впливають на рівень його задоволеності; відібрані групою експертів, структуровані та ранжовані складові моделі компетенцій з виявленою вагою кожного компонента.

Список використаних джерел:

1. Богачков Ю.М. Виявлення і порівняння кваліфікацій на основі профілю компетенцій / Ю.М.Богачков, П.С.Ухань // Інформаційні технології і засоби навчання. – 2013. – Том 37. - №5. – С.10-18.
2. Десятов Т.М. Професійні стандарти: теоретичні аспекти і методика: Методичний посібник / За ред.Ничкало Н.Г. / Десятов Т.М., Пальчук М.І., Паршина Н.П. // – К.: Видавництво «Арт Економі», 2011. – 234 с.
3. Г.В.Єльнікова. Компетентнісний підхід до моделювання професійної діяльності керівника вищого навчального закладу / Г.В.Єльнікова // Теорія і методика управління освітою. - №4. – 2010. – С.18-27.
4. Петренко Л.М. Теорія і методика розвитку інформаційно-аналітичної компетентності керівників професійно-технічних навчальних закладів: монографія / Л.М.Петренко. – Дніпропетровськ: ІМА-прес, 2013. – 456 с.

5. М.В.Прохорова. Сравнительный анализ методов разработки компетенций / М.В.Прохорова, А.С.Ежова // Вестник Нижегородского университета им.Н.И.Лобачевского. Серия Социальные науки. – 2012. - №2 (26). – С.63-71.