

## СИСТЕМА РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ З ПРОДАЖУ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ АБОНЕНТІВ

**Актуальність.** Впродовж декількох років поспіль ринок телекомунікацій України характеризується чітко сформованими тенденціями. Зростає частка даної сфери у ВВП України, що демонструє значний потенціал росту ринку; відбувається стрімке зростання доходів у визначених сегментах (мобільний зв'язок, широкопasmовий доступ до Інтернет, передача даних); провайдери телекомунікаційних послуг, на відміну від інших секторів господарства країни, мають значні показники рентабельності активів та капіталу; зростає кількість абонентів в розрізі різних телекомунікаційних послуг; зростає ступінь проникнення різних видів зв'язку на споживацький ринок. Закони України, які регулюють сферу телекомунікацій, зокрема, закони «Про телекомунікації», «Про телебачення та радіомовлення», «Про інформатизацію», з одного боку, сприяють розвитку даного ринку, створюючи умови для діяльності операторів, а з іншого, сприяють зростанню споживацького попиту на даний вид послуг. Характеризуючи тенденції розвитку народного господарства України в цілому, слід зазначити, що найвищий рівень інноваційної активності мають підприємства за видом економічної діяльності «Інформація та телекомунікації». Обсяг ринку телекомунікацій складає більше 46 млрд. грн. Даний сектор є привабливим для інвестування, що породжує посилення конкуренції на ньому. На сьогоднішній день зареєстровано більше 4000 операторів, які здійснюють підприємницьку діяльність в даному секторі. Значна конкуренція на ринку актуалізує необхідність пошуку провайдерами джерел конкурентних переваг для посилення їх позицій та розширення присутності на ринку. За умов подібності, а часто й аналогічності технологічно-економічних умов часто основне джерело конкурентних переваг операторів знаходиться в рамках бізнес-процесу «продаж

послуг та обслуговування абонентів». Даний бізнес-процес зреалізовується завдяки функціонуванню мережі точок продажу та обслуговування компанії. Телекомунікаційні компанії, які представлені в різних регіонах країни, як правило, мають розгалужену систему таких точок, що дає змогу оперативно, в різних географічних локаціях, у відповідності з внутрішніми стандартами та регламентами бізнес-процесів компанії реалізувати продаж телекомунікаційних послуг новим клієнтам та обслуговувати вже існуючих абонентів. Для успішного виконання планів продажу, якісного обслуговування абонентів, створення високого рівня сервісу, підвищення рівня задоволеності споживачів якістю обслуговування необхідно налагодити таку роботу точок продажу та обслуговування, яка б реалізовувала всі вищезазначені функції. Одним з визначальних чинників є рівень професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування абонентів. Саме ця категорія працівників забезпечує організацію процесу продажу, виконання планів, реалізацію принципу якісного сервісу, виробниче навчання персоналу з продажу та обслуговування, контроль їх діяльності, рекламну діяльність, просування телекомунікаційних послуг, оцінювання рівня задоволеності абонентів якістю обслуговування тощо.

Професійна компетентність керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів є визначальною для якості процесів продажу та обслуговування абонентів. Тому, актуальні вимоги до рівня професійної компетентності персоналу (які визначаються швидким старінням технологій в телекомунікаційній сфері та необхідністю впроваджувати нові, стрімким та частим виведенням на ринок нових послуг та продуктів; посиленням вимог споживачів до якості та професійності персоналу) актуалізує необхідність створення, апробації та наукового осмислення такої системи розвитку керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг, яка б відповідала актуальним потребам телекомунікаційного бізнесу, з одного боку, а з іншого – гарантовано забезпечувала розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу та обслуговування. Зараз існує необхідність

створення системи розвитку професійної компетентності зазначеної категорії працівників, яка б забезпечувала розвиток інновативного мислення, креативності, професійної мобільності, підприємництва, володіння сучасними педагогічними технологіями, комунікативної компетентності тощо. Професійна компетентність керівників структурних підрозділів з продажу та обслуговування являє собою вміння кожного з працівників та всіх разом як єдиного організму швидко й ефективно сприймати та реалізувати різні нововведення на кожній стадії життєвого циклу телекомунікаційної компанії. Дана мета може бути досягнута лише за умов постійного поглиблення знань, умінь, навичок; вона є результатом його розвитку, котрий досягається через застосування комплексу заходів, що охоплює професійне навчання, перепідготовку, підвищення кваліфікації кадрів, а також планування кар'єри персоналу організації.

**Метою даної статті** є обґрунтування системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів, визначення чинників та підходів, які мають лежати в основі її формування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Сучасні праці науковців присвячено переважно дослідженню формування та розвитку окремих компонентів професійної компетентності фахівців (які, проте, є необхідними компонентами компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів), зокрема: в працях І.В.Козич – конфліктологічної компетентності [10]; М.Т.Левочко – економічної компетентності [13]; О.Г.Кіріленко, А.М.Коломієць, Є.Р.Бенькович, О.В.Нікулочкіної – інформаційної компетентності [9, 11, 2, 14]; З.В.Залібовської-Ільницької, Д.М.Годлевської – комунікативної компетентності [7, 4]; Зель І.О. – андрагогічної компетентності [8]. Питанням формування та розвитку професійної компетентності категорії керівників, зокрема, навчальних закладів (певні елементи професійної компетентності, зокрема, управлінська компетентність, є спільними й для керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування

абонентів) присвячено праці В.Г.Базелюк [1], Н.В.Василенко [3], Б.М.Жебровського [5], Н.Б.Ларіної [12], В.В.Олійник [15], Л.А.Пермінової [16], Т.М.Сорочан [17] тощо.

Аналіз наукових праць засвідчує відсутність дидактичних і методичних засад системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів. Разом з тим, у сучасних умовах саме такі засади можуть стати науковою базою для вирішення низки завдань, що дозволить здійснювати цілеспрямовану орієнтацію на формування та розвиток професійно-значущих якостей зазначеної категорії персоналу через створення системи його розвитку.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Актуальність та практична значущість проблеми формування системи розвитку керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів продиктована необхідністю подолання низки суперечностей:

-між зростаючими вимогами споживачів щодо якості процесу продажу та обслуговування, і, як наслідок, до професійного рівня персоналу з продажу та обслуговування та недосконалістю існуючої системи розвитку персоналу з продажу та обслуговування;

-між швидкими технологічними та економічними змінами на ринку телекомунікацій (і, як наслідок, необхідністю швидкого опанування персоналом з продажу та обслуговування знаннями, вміннями та навичками) та інерційністю існуючих систем розвитку даної категорії персоналу, що визначає швидку втрату актуальності отриманих знань та сформованих навичок;

- між усвідомленням важливості й необхідності створення якісної, цілісної, ступеневої системи розвитку професійної компетентності керівників з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів та практичною нерозробленістю теоретико-методологічних засад даної проблематики;

-між необхідністю забезпечення цілісності й наступності змісту системи розвитку професійної компетентності керівників з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів та недосконалістю існуючих підходів до створення такого роду систем.

Як відомо, педагогічна система – це виділена на основі певних ознак впорядкована множина взаємопов'язаних елементів, поєднаних загальною метою функціонування і єдністю управління і, які перебувають у взаємозв'язку з середовищем як цілісне явище [6]. Структурно педагогічна система складається з елементів (компонентів), виділених на основі певних критеріїв; структурні характеристики системи формуються у відповідності із метою, завданнями, змістом, методами, формами взаємодії об'єктів та суб'єктів, необхідністю досягнення конкретних результатів, що формалізується у критерії та показники оцінювання ефективності системи розвитку. Дослідники також виділяють такі компоненти педагогічної системи, які її цементують, як цільовий (обумовлюється метою, завданнями розвитку професійно значущих якостей), змістовий (відображає сутність того, що реалізується в процесі досягнення як загальної мети, так і кожного завдання зокрема), діяльнісний або організаційно-управлінський (передбачає форми організації взаємодії між об'єктами та суб'єктами), результативний (відображає ефективність його функціонування, характеризує досягнуті здобутки у відповідності з визначеною метою і завданнями).

Вивчення сучасних особливостей та потреб телекомунікаційної галузі в контексті розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів дає підстави визначити чинники, які мають визначати особливості цієї системи. Ними є: особливості телекомунікаційної галузі (професійний контекст діяльності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів й визначає ті компоненти професійної компетентності, які мають набути розвитку в результаті впровадження системи); особливості бізнесу в сфері телекомунікацій (швидка зміна технологій, генерування нових продуктів і послуг

визначають необхідність в частому й оперативному опануванні великими масивами нової інформації, формування нехарактерних для керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів вмінь та навичок, тому системою їх розвитку має бути забезпечена відповідна методична й технологічна складова, яка дасть можливість вирішити це завдання); інтенсивність праці категорії працівників, що досліджується (а це в свою чергу актуалізує проблему використання таких технологій навчання, в тому числі й дистанційних інтерактивних технологій, які б дали можливість швидко й з гарантованим результатом опанувати необхідні знання); актуальна необхідність в швидкій мультиплікації знань для персоналу з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів (що визначає необхідність впровадження таких елементів системи розвитку керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів, які б забезпечували формування дидактичної та андрагогічної компетентності керівників для реалізації принципу мультиплікації знань); неперервність та ступневість розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів (що забезпечує поступове зростання рівня сформованості основних компонентів професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів); залежність дидактичного та часового параметрів системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів від базової моделі їх професійної компетентності (що визначає зміст, дидактичний та технологічний параметри системи); необхідність забезпечення високої якості та гарантованості результатів навчання (що актуалізує необхідність введення в систему розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів якісних та валідних систем оцінювання керівників з точки зору рівня сформованості компонентів професійної компетентності в динаміці, а також результативності процесу навчання й розвитку,

включно до впливу цього процесу на результати їх професійної діяльності); необхідність уваги до параметру індивідуального прогресу в розвитку (створення такої системи розвитку, яка б була достатньо гнучкою й враховувала індивідуальну інтелектуальну лабільність керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів); необхідність розвитку таких специфічних компонентів професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів, як відповідальність, творчий підхід, професійна мобільність, наставництво, підприємницький підхід в процесі здійснення виробничих функцій (що визначає необхідність вивчення потенціалу та впровадження в систему розвитку професійної компетентності керівників підходів коучингу та бізнес-моделювання).

Таким чином, теоретико-методологічною основою розвитку системи професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів має бути розроблена модель професійної компетентності на компетентнісно-діяльнісній основі (з розробленою системою оцінювання рівнів сформованості компонентів професійної компетентності). Створення, теоретико-методологічне обґрунтування та експериментальна перевірка впровадження системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів, яка базується на принципах системного підходу, неперервності та враховує всі сучасні чинники, які й визначають її специфіку, буде найбільш оптимальною з точки зору залучення ресурсів та гарантування необхідного результату. Розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів має здійснюватись за умови теоретичного, методологічного та методичного обґрунтування. Ґрунтовне вивчення контексту професійної діяльності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів та створення системи розвитку їх професійної компетентності сприятиме вдосконаленню професійно

важливих якостей керівників. Впровадження інноваційних сучасних технологій навчання сприятиме постійній модернізації їх професійної компетентності.

### Література

1. Базелюк В.Г. Формування дослідницьких умінь керівників загальноосвітніх навчальних закладів у системі післядипломної педагогічної освіти: автореф. дис. канд. пед. наук: Державний вищий навчальний заклад "Університет менеджменту освіти" АПН України. - К., 2008. - 20 с.
2. Бенькович Є. Р. Програмні комп'ютерні системи як невід'ємна складова підготовки майбутнього економіста до професійної діяльності / Є. Р. Бенькович // Вісн. Черкас. ун-ту. Сер. Пед. науки. - 2009. - Вип. 166. - С. 17-20.
3. Василенко Н.В. Підготовка керівників загальноосвітніх навчальних закладів до інноваційної діяльності: дис. канд. пед. наук: АПН України, Центральний ін-т післядипломної педагогічної науки. - К., 2007. - 213 арк.
4. Годлевська Д.М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: автореф. дис. канд. пед. наук: Національний педагогічний ун-т ім. М.П.Драгоманова. - К., 2007. - 21 с.
5. Жебровський Б.М. Формування професійної готовності директора школи до управління якістю освіти : дис. канд. пед. наук: Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. - К., 2002. - 210 арк.
6. Зайченко І.В. Педагогіка : навчальний посібник для студ. вищ. пед. навч. закладів / І. В. Зайченко. - К. : Освіта України, 2006. - 528 с.
7. Залібовська-Ільніцька З.В. Професійно-педагогічні засади формування комунікативної компетентності молодших школярів : монографія / З. В. Залібовська-Ільніцька. - Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2012. - 239 с.
8. Зель І.О. Формування андрагогічної компетентності у студентів гуманітарних факультетів класичних університетів: автореф. дис. канд. пед. наук: Черкаський національний ун-т ім. Богдана Хмельницького. - Черкаси, 2009. - 20 с.
9. Кіріленко О.Г. Педагогічні умови підготовки викладачів вищих технічних навчальних закладів до організації дистанційного навчання: автореф. дис. канд. пед. наук: Харківський національний педагогічний ун-т ім. Г.С.Сковороди. - Х., 2008. - 20 с.
10. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: автореф. дис. канд. пед. наук - Національний педагогічний ун-т ім. М.П.Драгоманова. - К., 2008. - 24 с.



11. Коломієць А. М. Теоретичні та методичні основи формування інформаційної культури майбутнього вчителя початкових класів : автореф. дис. д-ра пед. наук: АПН України, Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих. - К., 2008. - 42 с.

12. Ларіна Н.Б. Підготовка керівників загальноосвітніх навчальних закладів до впровадження профільного навчання: автореф. дис. канд. пед. наук: Класичний приватний ун-т. - Запоріжжя, 2009. - 20 с.

13. Левочко М. Т. Професійна підготовка майбутніх фахівців економічної галузі: теорія, методика, організація : монографія / М. Т. Левочко. - К. : [Інформ.-аналіт. агентство], 2009. - 499 с.

14. Нікулочкіна О.В. Розвиток інформаційної компетентності вчителів початкових класів у системі післядипломної освіти: навч.-метод. посібник - Запоріжжя : ЛПКС, 2009. - 92 с.

15. Олійник В.В. Теоретико-методологічні засади управління підвищенням кваліфікації педагогічних працівників профтехосвіти: автореф. дис. д-ра пед. наук: Національний педагогічний ун-т ім. М.П. Драгоманова. - К., 2004. - 46 с.

16. Пермінова Л.А. Розвиток професійних умінь керівника школи у системі курсової підготовки: автореф. дис. канд. пед. наук: Центральний ін-т післядипломної педагогічної освіти АПН України. - К., 2002. - 23 с.

17. Сорочан Т.М. Розвиток професіоналізму управлінської діяльності керівників загальноосвітніх навчальних закладів у системі післядипломної педагогічної освіти: автореф. дис. д-ра пед. наук: Луганський національний педагогічний ун-т ім. Тараса Шевченка. - Луганськ, 2005. - 43 с.

В статті обґрунтовано систему розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів. Проаналізовано суперечності між сучасними вимогами телекомунікаційного ринку і, як наслідок вимогами щодо рівня професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговуванням абонентів, та існуючими підходами до формування систем розвитку даної категорії працівників. Визначено чинники та принципи, які мають лежати в основі формування системи розвитку керівників структурних підрозділів з продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування абонентів.

**Ключові слова:** професійна компетентність, система розвитку, керівники структурних підрозділів, телекомунікації, продаж послуг, обслуговування абонентів.

В статье обоснована система развития профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений по продаже телекоммуникационных услуг и обслуживания абонентов. Проанализированы противоречия между современными требованиями телекоммуникационного рынка и, как следствие требованиями у уровню профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений по продаже телекоммуникационных услуг и обслуживанию абонентов, и существующими подходами к формированию систем развития данной категории сотрудников. Определены факторы и принципы, которые должны лежать в основе формирования системы развития руководителей структурных подразделений по продаже телекоммуникационных услуг и обслуживанию абонентов.

**Ключевые слова:** профессиональная компетентность, система развития, руководители структурных подразделений, телекоммуникации, продажа услуг, обслуживание абонентов.

☒The system of development of Heads of Departments of telecommunications sales service and customer service is justified in the article. It was analyzed the inconsistencies between the current requirements of the telecommunications market and the consequent requirements of professional competence of Heads of Departments of telecommunications sales service and customer service and existing approaches to the formation of this category of workers' system of development. Factors and principles that should underlie the formation of the system of development of Heads of Departments of telecommunications sales service and customer service are revealed.

**Keywords:** professional competence, system of development, heads of departments, telecommunications, sales service, customer service.