

БОРОДИЄНКО О.В.

oborodienko@ukr.net

кандидат географічних наук, доцент,

Інститут професійно-технічної освіти НАПН України

ПРИНЦИПИ РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ

Визначено принципи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (на прикладі керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів). Обґрунтовано алгоритм аналізу принципів розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, який включає методи теоретичного аналізу, виявлення закономірностей професійної діяльності досліджуваної категорії керівників, обґрунтування специфічних принципів формування системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів. З'ясовано, що принципами розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників мають стати принципи системності, комплексності, науковості, ціннісної зорієнтованості, контекстності, забезпечення мультиплікації досвіду, вибудовування індивідуальних траєкторій професійного розвитку, поліфункціональності, неперервності професійного розвитку, використання моделі компетенцій, диверсифікації форм та методів педагогічного впливу, гарантованості результатів педагогічного впливу, забезпечення підтримки персоналу на робочому місці, використання форм та технологій неформального навчання.

Ключові слова: професійна компетентність, керівник структурного підрозділу, підприємство сфери зв'язку, принцип, система розвитку професійної компетентності.

БОРОДИЄНКО А.В.,

oborodienko@ukr.net

кандидат географических наук, доцент,

Институт профессионально-технического обучения

НАПН Украины

ПРИНЦИПЫ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ СВЯЗИ

Определены принципы развития профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений предприятий отрасли связи (на примере руководителей структурных подразделений по продаже услуг связи и обслуживанию потребителей). Обоснованно алгоритм анализа принципов развития профессиональной компетентности исследуемой категории руководителей, который включает методы теоретического анализа, выявление закономерностей профессиональной деятельности исследуемой категории руководителей, обоснование специфических принципов формирования системы развития профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений по продаже услуг связи и обслуживанию потребителей. Выявлено, что принципами развития профессиональной компетентности исследуемой категории руководителей должны стать принципы системности, комплексности, научности, ценностной ориентированности, контекстности, обеспечения мультипликации опыта, выстраивание индивидуальных траекторий профессионального развития, полифункциональности, непрерывности профессионального развития, использования модели компетенций, диверсификации форм и методов педагогического воздействия, гарантированности результатов педагогического воздействия, обеспечения поддержки персонала на рабочем месте, использование форм и технологий неформального обучения.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, руководитель структурного подразделения, предприятие отрасли связи, принцип, система развития профессиональной компетентности.

BORODIYENKO OLEKSANDRA

oborodienko@ukr.net

PhD (Candidate of Geographical Sciences), Associate Professor,

Institute of Vocational Education and Training of the NAES of Ukraine

PRINCIPLES OF DEVELOPMENT PROFESSIONAL COMPETENCE OF HEADS' OF DEPARTMENTS IN COMMUNICATION COMPANIES

The article is devoted to the elucidation of the principles of professional competence development system of heads of departments in enterprises of communication (on example of heads of Sales and Customer Service departments) as basic requirements that define the general direction of the educational process, its goals, contents and methods of organization, compliance with which enables to effectively solve the problem of professional development of personnel. It is presented the algorithm of analysis of such scientific principles, which includes methods of theoretical analysis, identifying patterns of professional activity, justifying specific principles of formation of the system of professional competence. It was found that principles of development of professional competence of heads of departments of enterprises of communication should be: the principle of consistency, complexity, scientific, context based and value based principle, assurance of duplication of knowledge,

principle of development of individual paths of professional growth, multi functionality, continuity of professional development, using the model of competence, diversification of forms and methods of pedagogical influence, quality and performance assurance of pedagogical influence, providing support of personnel in the workplace, use of forms and technologies of informal learning. The revealed principles should be scientific basis of creation the professional competence development system of heads of departments in enterprises of communication that enables its efficiency, effectiveness, relevance to the enterprises' strategies, assures high level of motivation to continuous professional development, creates the relevant learning environment, enables quick and effective duplication of knowledge within enterprises. Revealed principles should influence the process of setting the pedagogical goals of professional development, creation the content of both e-learning courses and face-to-face trainings and workshops, choose methods and technologies of pedagogical influence through the process of professional development, development the algorithms of assessment of progress in professional development.

Keywords: *competency development, professional competency, heads of departments, communication companies.*

З'ясування принципів формування системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (наприкладі керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів) є необхідною передумовою моделювання системи їх розвитку, здійснення педагогічного впливу на досліджувану категорію керівників, оцінювання результативності такого роду впливу.

Оскільки педагогічне моделювання нині є одним із основних методів педагогічного дослідження, то це уможливорює представлення педагогічних процесів та явищ у вигляді системи, можливість ідентифікації чинників та умов її функціонування, факторів, які впливають на її результативність та ефективність. Педагогічне моделювання, крім того, інкорпорує системний підхід, що передбачає аналіз закономірностей функціонування системи загалом та її окремих компонентів, зв'язків і залежностей між ними. Відповідно з'ясування принципів формування системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку є необхідною передумовою процесу моделювання даної педагогічної системи.

Мета даної статті - виявлення ключових принципів побудови системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів

підприємств сфери зв'язку (на прикладі керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів).

Проблеми розвитку професійної компетентності керівників телекомунікаційних компаній достатньо висвітлені у вітчизняній та зарубіжній науці, зокрема їм присвячено праці Р. Бат, Ф. Баумана, Е. Варун, Дж. Волша, М. Дасанаяке, В. Джайна, С. Ірума, Н. Кравчук, Н. Маковської, А. Манута, Р. Мейнерта, Н. Мехмуда, Дж. Мюлера, Б. Патіл, Н. Соусенга, А. Султани, В. Трохіна, Й. Хонди-Окіцу, Г. Хорі. Специфічні питання розбудови принципів внутрішньофірмового навчання різних категорій персоналу, а також професійного навчання розглянули в своїх роботах О. Баніт, О. Захарова, М. Михнюк, Н. Ничкало, В. Радкевич, М. Фіцула, В. Ягупов та інші дослідники.

Ми розглядаємо принципи формування системи розвитку професійної компетентності керівників як основні вимоги, які визначають «загальне спрямування педагогічного процесу, його цілі, зміст і методику організації..., дотримання яких дає змогу ефективно вирішувати проблеми всебічного розвитку особистості» [6, с. 13].

Обґрунтування принципів розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників доцільно здійснити, використовуючи наступний алгоритм: теоретичний аналіз, виявлення закономірностей професійної діяльності досліджуваної категорії керівників, з'ясування специфічних принципів розвитку професійної компетентності вказаних керівників.

Аналіз наукової літератури дає змогу констатувати, що не існує єдиного підходу до визначення принципів формування систем розвитку професійної компетентності керівників у внутрішньофірмовому навчанні. Так, О. Баніт пропонує наступні принципи корпоративного навчання: контексту (тренування навичок, трансляцію ідеологічних установок учасникам тренінгів); акумуляції знань (забезпечення можливості створення бази корпоративних знань та досвіду); системності (визначається як реалізація опори на консалтинговий досвід для системного розуміння бізнес-процесів); адаптивності знань; повного залучення

[1]. В. Радкевич визначає такі принципи розвитку персоналу підприємств: науковості, перспективності, економічності, наступності, відповідності змісту навчання вимогам робочого місця, безперервного професійного навчання, забезпечення самостійності пізнавальної діяльності [4].

Науковим колективом під керівництвом Н. Ничкало визначено основні принципи професійної освіти і навчання: «випереджальний характер професійної підготовки; неперервність; фундаменталізація; інтеграція професійної освіти, науки і виробництва; рівний доступ до здобуття якісної професійної освіти різними категоріями населення; гнучкість і взаємозв'язок процесу професійного навчання з реструктуризацією та подальшим розвитком економіки і зайнятості населення, розвитком різних форм власності; диверсифікація; регіоналізація професійної освіти; поєднання загальноосвітньої і професійної підготовки; єдність професійного навчання і виховання, екологізація, варіативність, індивідуалізація і диференціація» [4, с. 32]. В. Ягупов визначив наступні принципи професійної освіти: ціннісно-мотиваційного наповнення, суб'єкто орієнтованої та практико орієнтованої спрямованості навчання; конкретності та одночасної універсальності змісту професійного навчання; моделювання; організаційно-педагогічного забезпечення реалізації змісту навчання; стандартизації професійної підготовки; об'єктивного діагностування результатів навчання [7]. О. Захарова та Н. Городничук сформулювали такі принципи забезпечення якості професійного розвитку персоналу, інтегруючи загальні принципи професійного навчання та принципи управління якістю: інноваційності навчання; безперервності навчання; практичної спрямованості навчання; стратегічної узгодженості; обґрунтування доцільності навчання; зворотного зв'язку; мотивації особистого професійного розвитку; оцінки результативності навчання [2].

М. Михнюк визначає наступні принципи розвитку професійної культури викладачів: науковості; гуманізації; безперервності; динамічності; наступності і послідовності; ціннісно-сміслової спрямованості; культуровідповідності; єдності

загальної і професійної культури; індивідуалізації самоосвіти і саморозвитку; інноваційного розвитку; комплексності [3, с. 179-193].

Власний науково-педагогічний досвід авторки дає змогу стверджувати, що в більшості випадків існує невідповідність в обґрунтуванні, створенні та адмініструванні систем розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, зокрема: відсутність системного підходу до розвитку компонентів професійної компетентності персоналу; педагогічний вплив часто має точковий, дискретний характер, що не дає можливості вирішити завдання системного розвитку професійної компетентності; підвалини створюваних систем розвитку професійної компетентності часто спираються на ситуативні потреби в розвитку, а не на обґрунтовану модель компетенцій працівників; системи оцінювання результативності навчання часто є недосконалими та спираються на оцінювання рівня задоволеності учасників навчання роботою викладача та ступенем реалізації власних цілей, а не на оцінювання рівнів навчальних досягнень, опанування контентом, вироблення відповідних навичок; критеріями вибору змісту, форм, методів і технологій навчання часто є не їх доцільність та результативність для реалізації навчальних цілей, а інтерактивність, видовищність, популярність тощо.

Основні закономірності професійної діяльності досліджуваної категорії керівників, які суттєво впливають на обґрунтування принципів формування системи розвитку професійної компетентності, на нашу думку, це: результативність діяльності підпорядкованого структурного підрозділу залежить від здатності його керівника організувати роботу щодо просування послуг, їх продажу та якісного обслуговування споживачів; виконання завдань діяльності структурного підрозділу залежить від здатності його керівника до швидкого опанування значними масивами інформації та новими технологіями, а також від якості забезпечення процесу мультиплікації знань та досвіду всередині структурного підрозділу; для стандартизації роботи персоналу структурного підрозділу його керівник має стати «рольовою моделлю», транслятором

цінностей, моделей поведінки та джерелом кращих моделей продажу й обслуговування; наявність систем оцінювання прогресу в досягненні цілей, зокрема цілей розвитку професійної компетентності, зворотній зв'язок є умовою підвищення результативності діяльності керівників.

Вважаємо, що однією з умов побудови ефективної системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів має стати реалізація наступних принципів формування професійної компетентності досліджуваної категорії керівників.

Принцип системності, суть якого полягає в дослідженні феномена розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів як системи; дослідження взаємозв'язків та взаємозумовленості підсистем педагогічної системи; забезпечення системного характеру педагогічного впливу на об'єкт дослідження.

Принцип комплексності втілюється у здійсненні комплексного дослідження феномена розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів як системи; виокремлення в ньому гносеологічного, методологічного та праксеологічного зрізів; здійснення комплексного впливу на всі компоненти професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, формуванні в них не тільки сукупності практико орієнтованих знань та формування здатності до вирішення різного роду проблем, але й розвиток кругозору, здатності до індивідуальних креативних рішень, саморозвитку, самодетермінації, саморегуляції та саморефлексії).

Принцип науковості реалізується в застосуванні в процесі розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників науково обґрунтованої концепції; здійснення таких педагогічних впливів на об'єкт дослідження, які гарантовано сприятимуть розвитку його професійної компетентності.

Принцип ціннісної зорієнтованості процесу розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів втілюється у доборі таких методів і технологій педагогічного впливу на досліджувану категорію керівників, які уможливили би формування та розвиток релевантних специфіці їх діяльності ціннісних установок: клієнтоорієнтованості, результативності, орієнтованості на постійний професійний розвиток, роботи в команді.

Принцип контекстності полягає у врахуванні в процесі проектування змісту навчання, підбору релевантних педагогічних технологій і технологій оцінювання результатів навчально-пізнавальної діяльності вікових особливостей тих, хто навчається, їх освітніх та життєвих потреб, вибудовуванні моделі вирішення проблем у процесі навчання, використанні попереднього професійного досвіду, контексту професійної діяльності тих, хто навчається, мотивування відповідальності за результати професійного розвитку. Інкорпорування контексту в процес розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, з одного боку, дасть змогу збільшити внутрішню вмотивованість до професійного розвитку, відповідальність за визначення та слідування власноруч визначеній траєкторії власного професійного розвитку з опорою на існуючі знання, досвід та ресурси, а з іншого – системно враховувати всі аспекти й особливості контексту професійної діяльності, завдань структурного підрозділу в контексті реалізації стратегії підприємства (зовнішній контекст).

Принцип мультиплікації досвіду полягає у розвитку в досліджуваної категорії керівників андрагогічної компетентності, що уможливить вибудовування підсистем розвитку персоналу підпорядкованих їм структурних підрозділів з метою ефективної реалізації функцій та завдань професійної діяльності.

Принцип вибудовування індивідуальних траєкторій професійного розвитку втілюється у розгляді об'єктів дослідження як систем, що саморозвиваються: усвідомлюють власні цілі, вміють інтегрувати з ними професійні цілі, усвідомлюють власні освітні потреби і відтак здатні вибудовувати траєкторію власного професійного розвитку.

Принцип поліфункціональності полягає в тому, що система розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів має виконувати не тільки функції «оснащення» інструментарієм для виконання функцій у вигляді знань, умінь, навичок, компетентностей й забезпечувати збереження, поширення знань в організації, розвиток кар'єри, поширення кращої практики, покращення обслуговування клієнтів, підвищення рівня індивідуальної, командної та організаційної ефективності.

Принцип неперервності професійного розвитку втілюється у культивуванні культури та цінностей постійного професійного розвитку, уможливлення процесів неперервного професійного розвитку через створення індивідуальних планів професійного розвитку, посилення індивідуальної відповідальності за його результат.

Принцип використання моделі компетенцій для моделювання системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку полягає в тому, що в основі визначення потреби в навчанні, створення систем розвитку професійної компетентності, формування змістової та технологічної складових такої системи лежить створення моделі компетенцій.

Принцип диверсифікації форм та методів педагогічного впливу на персонал реалізується у використанні різних форм на основі технологій змішаного навчання: дистанційне навчання, тренінг, посттренінговий супровід, що уможливить ефективне формування знаньової компоненти компетентності, умінь та вмотивованості використання набутих знань в професійному контексті.

Принцип гарантованості результатів педагогічного впливу передбачає, що цілі педагогічного впливу на персонал будуть реалізовані за рахунок використання доцільних педагогічних технологій, системи оцінки результативності навчання та системи подальшого організаційного впливу на персонал з метою впровадження набутого під час навчання досвіду у робочий контекст.

Принцип забезпечення підтримки персоналу на робочому місці втілюється у впровадженні в посттренінгового супроводу, що дозволяє учасникам тренінгів спільно з викладачем-тренером виробити покрокову стратегію контролю, актуалізації і застосування отриманих знань і навичок, а також забезпечує підтримку позитивного тренінгового ефекту (емоційний підйом, творче надихання); закріплення набутих під час базового тренінгу нових поведінських моделей і навичок; згадування та актуалізацію набутих під час базового тренінгу знань; виявлення ступеня засвоєння та використання набутих на тренінгу знань та навичок; «вбудовування» отриманих знань та навичок в реальний робочий контекст; професійну корекцію помилок, які виникають в ході застосування отриманих на базовому тренінгу знань та навичок в професійному спілкуванні; забезпечення стійких і тривалих змін у знаннях, навичках, ділових якостях; забезпечення переходу набутих під час тренінгу умінь та навичок на рівень неусвідомлюваної компетентності; збільшення мотивації до застосування отриманих в ході тренінгу знань і навичок; мінімізацію ефекту забування та знецінення нових знань і навичок.

Принцип використання форм і технологій неформального навчання (навчання на робочому місці, бенчмаркінг (зокрема, аналіз конкурентів), аналіз власного клієнтського досвіду, коучингові бесіди, стратегічні сесії, форсайтні сесії) дає змогу знівелювати проблему високої ресурсомісткості традиційного навчання (зокрема, тривалого періоду часу від ініціювання навчальних програм корпоративного навчання до їх імплементації та оцінки ефективності) та скоротити час навчання, поглибити розуміння керівниками ключових для ефективної діяльності аспектів, змінити ставлення до процесів та партнерів.

Таким чином, вищеназвані обґрунтовані принципи формування системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів дадуть змогу вибудувати таку систему на засадах доцільності, результативності та ефективності.

Перспективним є експериментальна перевірка дієвості зазначеної системи, спроектованої на засадах сформульованих вище принципів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Баніт О. В. Корпоративне навчання як інноваційна технологія у системі внутрішньофірмової підготовки персоналу / О. В. Баніт // Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи. - 2014. - № 1 (12). - С. 94 - 98.
2. Захарова О. В. Обґрунтування наукових принципів забезпечення якості професійного розвитку персоналу промислового підприємства / О. В. Захарова, Н. В. Городничук // Економіка промисловості. – 2013. - № 4 (64). – С. 123 - 134.
3. Михнюк М. І. Теоретичні та методичні основи розвитку професійної культури викладачів спеціальних дисциплін будівельного профілю: дис.д-ра пед. наук: 13.00.04 / М. І. Михнюк. – К., 2016. – 652 с.
4. Професійне навчання дорослого населення: теоретико - методологічні засади: монографія / авт. кол.: Ничкало Н. Г., Радкевич В. О., Щербак О. І., Дорошенко Н. І., Василенко О. В., Скульська В. Є. - Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. - 268 с.
5. Радкевич В. В. Професійний розвиток персоналу інноваційно активних підприємств / В. В. Радкевич // Науково-методичне забезпечення професійної освіти і навчання: Матеріали звітної наук.-практич. конференції за 2014 р. Т. 1. – К: ІІТО НАПН України. – С. 13-17.
6. Фіцула М. М. Педагогіка вищої школи: навч. посібник / М. М. Фіцула. – К.: Академвидав, 2006. – 352 с.
7. Ягупов В. В. Принципы компетентностного подхода в профессиональном образовании / В. В. Ягупов // Edukacja — technika — informatyka: Rocznik naukowy. - 2013. - № 4. - С. 112 - 117.

REFERENCES

1. Banit O. V. Korporatyvne navchannya yak innovacijna texnologiya u sy`stemi vnutrishn`ofirmovoyi pidgotovky` personalu / O. V. Banit // Pedagogichni innovaciyi: ideyi, realiyi, perspekty`vy`. - 2014. - # 1 (12). - S. 94 - 98.
2. Zaxarova O. V. Obg`runtuvannya naukovy`x pry`ncy`piv zabezpechennya yakosti profesijnogo rozvy`tku personalu promy`slovogo pidpry`yemstva / O. V. Zaxarova, N. V. Gorodny`chuk // Ekonomika promy`slovosti. – 2013. - # 4 (64). – S. 123 - 134.
3. My`xnyuk M. I. Teorety`chni ta metody`chni osnovy` rozvy`tku profesijnoyi kul`tury` vy`kladachiv special`ny`x dy`scy`plin budivel`nogo profilyu: dy`s.d-ra ped. nauk: 13.00.04 / M. I. My`xnyuk. – K., 2016. – 652 s.
4. Profesijne navchannya doroslogo naseleennya: teorety`ko - metodologichni zasady`: monografiya / avt. kol.: Ny`chkalo N. G., Radkevy`ch V. O., Shherbak O. I., Doroshenko N. I., Vasy`lenko O. V., Skul`s`ka V. Ye. - Kirovograd: Imeks-LTD, 2013. - 268 s.
5. Radkevy`ch V. V. Profesijny`j rozvy`tok personalu innovacijno akty`vny`x pidpry`yemstv / V. V. Radkevy`ch // Naukovo-metody`chne zabezpechennya profesijnoyi osvity` i navchannya: Materialy` zvitnoyi nauk.-prakty`ch. konferenciyi za 2014 r. T. 1. – K: IPTO NAPN Ukrayiny`. – S. 13-17.
6. Ficzula M. M. Pedagogika vy`shhoyi shkoly`: navch. posibny`k / M. M. Ficzula. – K.: Akademvy`dav, 2006. – 352 s.
7. Yagupov V. V. Pry`ncy`py kompetentnostnogo podhoda v professy`onal`nom obrazovany`y` / V. V. Yagupov // Edukacija — technika — informatyka: Rocznik naukowy. - 2013. - # 4. - S. 112 - 117.