

## МОДЕЛЬ СИСТЕМИ РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ

*Стаття присвячена розробці та обґрунтуванню структурно-функціональної моделі розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (на прикладі керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів) як графічного відображення мети, завдань, методологічних підходів, принципів, педагогічних умов, компонентів розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, педагогічних технологій, критеріїв та показників оцінювання рівнів розвитку професійної компетентності.*

*Ключові слова: модель, педагогічне моделювання, професійна компетентність, керівники структурних підрозділів, внутрішньофірмове навчання.*

**Постановка проблеми.** Розвиток професійної педагогіки в контексті ідеї неперервної освіти впродовж життя вимагає розбудови теоретичних та методичних основ, зокрема, розвитку професійної компетентності різних категорій персоналу підприємств під час реалізації внутрішньо фірмового (корпоративного) навчання. Досліджувана нами категорія персоналу – керівники структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів – репрезентує бізнес-процес продажу послуг та обслуговування споживачів, а його професійна компетентність є основою генерування ключових бізнес-результатів підприємства. Таким чином, розбудова наукового підґрунтя розвитку професійної компетентності даної категорії керівників, зокрема педагогічне моделювання системи розвитку їх професійної компетентності, є актуальним завданням.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням теоретичного обґрунтування педагогічних систем присвячено праці Гуменюк О.Є., Коваль Л.В., Вікторової Л.Г., Лодатко Є.О., Полішук Н.В., Серикова Г.А., Маркової Н.С., Беспалько В.П., Архангельського С.І. Водночас, спостерігається відсутність наукових розробок в галузі педагогічної науки щодо розвитку персоналу, зокрема, керівників, підприємств сфери зв'язку. Увагу науковців переважно присвячено дослідженню певних економічних та управлінських аспектів функціонування галузі зв'язку в цілому та окремих підприємств (зокрема, моделям планування доходів підприємств поштового зв'язку – в працях Горбатенко О.М.; нормативи зарплатоємності на підприємствах галузі зв'язку – в працях Портянкової Г.К.; розвиток адаптивного управління на підприємствах галузі зв'язку – в працях Юрьєвої О.Ю.; іномовна підготовка фахівця сфери зв'язку – в працях Крилової А.С.; реформуванню механізмів господарських зв'язків підприємств галузі зв'язку – в працях Ювеналієвої Н.Г.; оптимізації логістичних систем підприємств галузі зв'язку – в працях Кузнецової Н.О.; організаційно-економічним аспектам управління підприємствами галузі зв'язку – в працях Орлова В.М.; методам оцінки економічного ризику при прийнятті управлінських рішень на підприємствах галузі зв'язку – в працях Мастикаша О.І.; оцінці економічної ефективності функціонування підприємств галузі зв'язку – в працях Захарченко Л.А.). Таким чином, аналіз наукових праць засвідчує відсутність дидактичних і методичних засад системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів.

**Формулювання мети статті.** Метою статті є обґрунтування структурно-функціональної моделі розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств

сфери зв'язку (на прикладі керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів) як графічного відображення мети, завдань, методологічних підходів, принципів, педагогічних умов, компонентів розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, педагогічних технологій, критеріїв та показників оцінювання рівнів розвитку професійної компетентності.

**Виклад основного матеріалу.** Метод педагогічного моделювання є одним із основних методів наукового пізнання педагогічних явищ і систем, який за своєю сутністю є складними, багатоелементними та поліструктурним. Не дивлячись на думку деяких дослідників про те, що в освітніх системах більшість характеристик є випадковими і, відповідно, екстраполяція модельних характеристик діє в обмежених проміжках параметрів, що суттєво знижує прогностичні можливості педагогічного моделювання та довірчі інтервали цільових функцій моделі [1], педагогічне моделювання дає змогу представити педагогічні процеси та явища у вигляді системи, що дає можливість ідентифікації чинників та умов її функціонування, факторів, які впливають на її результативність та ефективність. Педагогічне моделювання, крім того, інкорпорує системний підхід, який передбачає аналіз закономірностей функціонування системи в цілому, її окремих компонентів, зв'язків та залежностей між ними. Ми також підтримуємо думку Ю.Тарського про те, що моделювання освітніх систем і процесів забезпечує стиснення інформації, відсів несуттєвих факторів, що дозволяє сконцентруватись на найбільш значимих елементах та способах їх взаємодії – тих елементах системи, від яких в більшій мірі залежить її якісний стан та перспективи розвитку [2]. Специфікою моделювання соціально-педагогічних систем є те, що в його результаті створюється концептуальна модель об'єкту, яка не може використовуватись для прогнозування його розвитку; дана модель обов'язково потребує експериментальної перевірки.

Моделювання є методом наукового пізнання дійсності та являє відтворення характеристик об'єкта на іншому об'єкті, який спеціально створюється для його вивчення [3, с.73]. Методологічною основою педагогічного моделювання є системний підхід, який передбачає визначення елементів даної системи, внутрішньої організації, способів їх взаємодії, функцій та впливів.

Таким чином, модель – об'єкт, який має схожість з прототипом та служить засобом його опису, пояснення або вивчення [3, с.73]; штучно створений об'єкт у вигляді зокрема схеми, який має схожість із реальним об'єктом, проте, відтворює в спрощеному вигляді структуру, властивості, зв'язки між компонентами [4]. Педагогічна модель: відображує найбільш суттєві характеристики системи, що перетворюється; спрощення моделі в порівнянні з прототипом дає можливість виявити суттєві ознаки та відношення, які не були очевидними в силу складності та завуальованої суті прототипу; має бути подібною до прототипу та розкривати нові його характеристики та можливості його вдосконалення; є робочим інструментом, який дозволяє чітко усвідомити внутрішню структуру об'єкту чи процесу вивчення, систему факторів впливу на нього, ресурсного забезпечення розвитку, тенденцій розвитку з метою екстраполяції та прогнозування сценаріїв розвитку [5].

Якщо основними компонентами будь-якої моделі виступають окремі елементи та способи взаємодії між ними, цільове призначення (цільова установка) даної системи, характер взаємодії із зовнішнім середовищем, то логічним є виділення під час моделювання педагогічних явищ та процесів суб'єктів моделі, які відіграють визначну роль в здійсненні процесу педагогічного перетворення об'єкта дослідження у сфері цілепокладання (цільовий компонент), організації (теоретико-методологічний компонент), функціонуванні (змістовий, технологічний та контрольно-оцінний компоненти) [2]. Крім того, проєктована модель, з нашої точки зору, має забезпечити цілісний та комплексний характер процесу формування професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів; оптимально використовувати всі можливості ресурсного забезпечення розвитку професійної компетентності; забезпечувати достовірність результатів за рахунок використання системи критеріїв, показників та валідного діагностичного інструментарію оцінювання рівня розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників; забезпечувати вибір найбільш релевантного змісту та технологій педагогічного впливу.

Визначення компонентної структури моделі є важливим з точки зору вибудовування логіки та забезпечення комплексності будь-якої педагогічної системи. Вітчизняними та зарубіжними вченими було запропоновано низку підходів до визначення компонентної структури моделей. Так, В.Володько [6] визначає наступні компоненти моделі універсальної педагогічної системи: проектувальний, комунікативний, конструкторський, управлінсько-організаційний, корективний (регулятивний), гностичний компоненти, включаючи як фактори впливу на педагогічну систему мету, зміст навчання, діяльність студента, нормативне забезпечення, засоби педагогічної комунікації, викладацьку діяльність, критерії оцінювання діяльності суб'єктів навчального процесу. Є.Лодатко [7, с.83] визначає рівні моделі дидактичної системи: концептуальний (цілепокладання), який включає онтологічні уявлення (парадигма, концепції, категорії, принципи, закономірності), зміст навчального предмету; теоретичний рівень (проектування), який включає методiku навчання предмету; системний рівень (адаптація), компонентом якого є системи навчання; технологічний, прагматичний рівень (реалізація), компонентом якого є технологія навчання предмету. У моделі системи інноваційної підготовки керівників освітніх установ до реалізації аналітичної діяльності управління учений виділяє покомпонентну структуру професійної компетентності досліджуваної категорії керівників та визначає підсистеми моделі у відповідності із цим: підсистема технологічної підготовки, підсистема інформаційної підготовки, підсистема ІКТ підготовки, підсистема цільової підготовки, тим самим закладаючи ідею етапності інноваційної підготовки керівників освітніх установ до реалізації аналітичної діяльності управління. Н.Кузьміна [8] визначає педагогічну систему як множину структурних ті функціональних компонентів, які підпорядковані певним, конкретно визначеним цілям. Структурними компонентами педагогічної системи вчена вважає педагогічну ціль, навчальну та наукову інформацію, засоби педагогічної комунікації, студентів та викладачів. До функціональних компонентів вона відносить гностичний, проектувальний, комунікативний, конструктивний, організаторський компоненти. Прикладом іншого підходу до моделювання є модель формування управлінських навичок у учнів вищих професійних училищ, запропонована Л.Сергеевою, яка виділяє концептуальний, змістово-організаційний, технологічний та діагностичний компоненти як структурні компоненти моделі, що відображує етапи організації та впровадження відповідної педагогічної системи.

Проектовану нами модель за своїми характеристиками можна віднести до: моделі, створеної шляхом ідеального (знакового) (в даному випадку модель виступає у вигляді схеми) символічного моделювання; структурно-функціональної (яка відображує не тільки склад та ієрархію елементів системи, але й зв'язки та способи функціонування системи); системної моделі внутрішньо фірмового розвитку, орієнтованої на лідерство (за визначенням Н.Неунилової) (яка забезпечує розвиток досліджуваної категорії керівників на рівнях, які відповідають рівням системного аналізу: рівень окремих співробітників – розвиток індивідуальних компетенцій, компенсація нестачі знань, умінь, навичок, особиста ефективність співробітників; рівень груп (групові форми взаємодії, розвиток команд, синергія в командах); рівень підприємства (управління, корпоративна культура, бізнес-процеси та їх оптимізація); рівень між організаційної взаємодії (особливості ринку, конкурентні стратегії, стратегія переговорів, іміджологія) та забезпечує розвиток лідерських навичок для того, щоб керівник-лідер став провідником організаційних інновацій, імпульсом розвитку у персоналу вмотивованості та культури неперервного розвитку [9]. Об'єктом моделювання виступає система розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів. Теоретичною основою моделювання виступає концепція розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників як основа планування, реалізації, оцінювання системи розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, яка уможливить вдосконалення існуючих та розвиток нових компонентів професійної компетентності, що стане основою продуктивної професійної діяльності досліджуваної категорії керівників. Відповідно розвиток професійної компетентності досліджуваної категорії керівників буде розглядатись як педагогічна система, яка має на меті забезпечення такого роду розвитку. Концептуальними положеннями реалізації дослідницької концепції виступають принципи системності,

комплексності, науковості, ціннісної зорієнтованості, контекстності, мультиплікації досвіду, саморозвитку, поліфункціональності, неперервності, диверсифікації, результативності, інтеграції. Метою і результатом є розвиток професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, який уможливить забезпечення результативності їх діяльності.

Модель системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку є графічним відображенням мети, завдань, методологічних підходів, принципів, педагогічних умов, компонентів розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, педагогічних технологій, критеріїв та показників оцінювання рівнів розвитку професійної компетентності. Внутрішню структуру моделі складають цільовий, теоретико-методологічний, змістовий, технологічний та контрольний-оцінний компоненти (рис.1). Проектуючи структурно-функціональну модель системи розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників ми виходили із ідеї відображення структурного змісту досліджуваної компетентності та методичної системи її формування. Тому ми виділяємо наступні компоненти: цільовий, теоретико-методологічний, змістовий, технологічний, контрольний-оцінний.

Зовнішнє середовище, яке безпосередньо впливає на систему розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів, представлено ринковим середовищем (конкурентним становищем на ринку послуг зв'язку, специфікою клієнтських переваг та клієнтської поведінки), політикою держави в сфері зв'язку (спрямовану на лібералізацію ринку та гарантування задоволеності споживачів у послугах зв'язку), технологічним розвитком (інтеграцією інноваційних технологічних систем) та відповідними стратегіями підприємства, зокрема щодо взаємодії зі споживачами, політикою щодо персоналу тощо. Зовнішнє середовище, а також невідповідності існуючих систем розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників визначають специфіку Концепції розвитку їх професійної компетентності.

Для обґрунтування цільового компоненту моделі переконливою є думка Н.Гузій про те, що «ефективність функціонування будь-якої педагогічної системи визначається метою, а саме її обґрунтованістю, реалістичністю, прогностичністю, яка повинна відображати широкий спектр соціальних й особистісних вимог, відповідати суспільним пріоритетам та науковим парадигмам, індивідуальним запитам, бути зрозумілою всім учасникам педагогічного процесу, органічно вписуватися в їх діяльність і проявлятися у змісті, структурі та результатах, а також засобах його досягнення» [10, с.175].

*Цільовий компонент* модельованої нами педагогічної системи характеризує зорієнтованість педагогічної системи на розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів. Цільова орієнтація проектованої нами системи у відповідності із таксономією навчальних цілей Б.С.Блума може реалізовуватися в цілепокладанні на стратегічному, тактичному та оперативному рівнях. Стратегічний рівень передбачає розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів, який кореспондує із вимогами компанії щодо професійної компетентності та розкривається в науково обґрунтованих еталонних кваліфікаційних моделях (моделях компетентності). На тактичному рівні стратегічна мета декомпонується на розвиток окремих компонентів професійної компетентності (мотиваційно-ціннісного, інтелектуально-когнітивного, операційно-діяльнісного, особистісного) й передбачає вибір й структурування найбільш оптимального змісту, добору відповідних засобів, методів та педагогічних технологій, які дозволять найбільш результативно досягти поставлених цілей навчально-пізнавальної діяльності. Рівень оперативного цілепокладання полягає в постановці окремих завдань, актуалізації процесів (наприклад, посттренінгового супроводу учасників, розв'язання кейсів, виконання проектів із створення навчального контенту тощо), проведенні контрольних-оцінних заходів з метою виявлення поточного рівня розвитку компетентності.

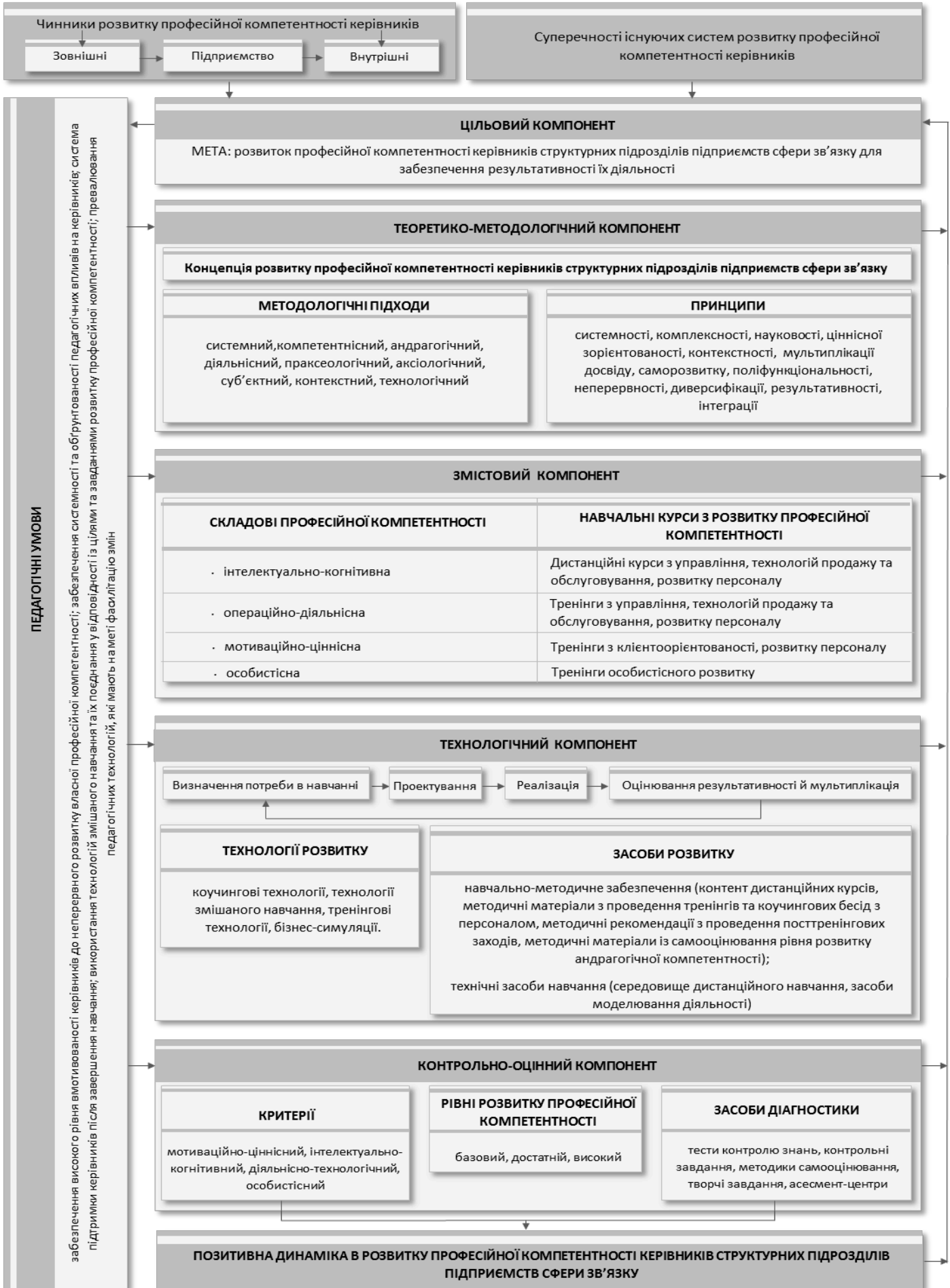


Рис.1. Модель системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку.

*Теоретико-методологічний компонент* педагогічної системи є сукупністю ідей (які визначають загальну наукову світоглядну позицію вченого), принципів (які складають основу стратегії дослідницької діяльності), способів, прийомів, процедур (які забезпечують реалізацію обраної стратегії в практичній діяльності). Вихідними положеннями є теоретико-методологічні засади неперервної професійної освіти, теорія і практика навчання дорослих, теоретико-методологічні засади організації навчання на виробництві, теорія і практика професійного розвитку різних категорій персоналу, теорія і практика розвитку професійної компетентності різних категорій персоналу, зокрема, керівників, зарубіжний досвід розвитку професійної компетентності різних категорій персоналу. Теоретико-методологічний компонент системи розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників включає *методологічні підходи* до розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, які обґрунтовуються з метою виділення базових світоглядних наукових принципів, та спрямовані на створення методологічної основи, з одного боку, пізнання об'єкта дослідження, а з іншого – його перетворення; *принципи* розвитку професійної компетентності як основні вимоги, які визначають загальне спрямування педагогічного процесу, його цілі, зміст і методику організації, дотримання яких дає змогу ефективно реалізовувати цілі розвитку професійної компетентності; *педагогічні умови* розвитку професійної компетентності, які визначають результативність педагогічної взаємодії та є комплексом заходів, які забезпечують цілісність та впорядкованість проектованої педагогічної системи з метою досягнення очікуваного результату.

*Змістовий компонент* системи розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників відображує специфіку контексту їх професійної діяльності, має в основі цілі підприємства щодо розвитку означеної категорії керівників, а також модель компетенцій керівників як мірило їх професійного розвитку. В основі формування змістового компоненту, відтак, лежить аналіз: функціональних елементів професійної діяльності, компонентів професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, а також змісту розвитку їх професійної компетентності. *Функціональні компоненти* професійної діяльності відображують її специфіку та включають наступні елементи: технологічний (розробка положень та інструкцій, проведення консультацій відносно надання послуг зв'язку, маркетингу та роботі з цінними паперами для працівників підпорядкованих структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів, напрацювання та запровадження ефективних методів впливу на цільові аудиторії громадськості з метою формування довірливого ставлення громадськості до діяльності компанії й розширення сфер його конкурентного впливу, розробка та реалізація стратегії збуту традиційних та нових послуг зв'язку на рівні структурного підрозділу, впровадження нових видів послуг; розгляд звернень споживачів щодо неякісного отримання послуг тощо); управлінський (організація роботи структурного підрозділу з метою збуту послуг зв'язку та маркетингу, організація реалізації послуг і рекламної діяльності, направлених на формування попиту, координація діяльності персоналу підпорядкованого структурного підрозділу в сфері маркетингу, проведення заходів та збуту послуг, контроль за правильним використанням цін та тарифів персоналом структурних підрозділів, організація роботи по підвищенню якості послуг зв'язку та повного задоволення заяв споживачів; здійснення контролю виконання договірних зобов'язань перед споживачами), комунікативний (налагоджування комунікацій з різними категоріями партнерів, клієнтів, ведення договірної діяльності, формування сприятливого іміджу підприємства, комуніціювання стратегії компанії персоналу підпорядкованого структурного підрозділу), андрагогічний (здійснення діяльності із підвищення рівня професійної компетентності персоналу підпорядкованого структурного підрозділу), психологічний (створення сприятливого клімату в колективі, індивідуальний підхід до управління персоналом структурного підрозділу, виявлення та застосування мотиваційних важелів з метою підтримання високого рівня вмотивованості персоналу до виконання професійних функцій).

Нами було здійснено функціональний аналіз діяльності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів, реалізовано експертне оцінювання необхідних для результативної діяльності компетенцій, що дало змогу спроектувати модель компетенцій досліджуваної категорії керівників та виділити в ній наступні *компоненти професійної компетентності*: мотиваційно-ціннісний (специфічні установки, цінності, ставлення до професійної діяльності, партнерів із взаємодії, рівень вмотивованості до професійної діяльності та власного професійного розвитку), інтелектуально-когнітивний (як знаннева основа для здійснення ефективної професійної діяльності та мультиплікації знань всередині підпорядкованого структурного підрозділу та інтелект як передумова для генерування нестандартних рішень та високої адаптивності до умов середовища), операційно-діяльнісний (як сукупність умінь і навичок, необхідних для практичного вирішення завдань професійної діяльності) та особистісний (як сукупність професійно важливих особистісних якостей, які сприяють орієнтованій на результат професійній діяльності, самореалізації професіонала, усвідомленню значущості професійної діяльності крізь призму особистих цілей). Таким чином, основними складовими змісту розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів мають стати: ефективне управління діяльністю структурного підрозділу, технології продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів; інструменти розвитку персоналу та забезпечення результативності його діяльності.

Вважаємо, що основним принципом формування змісту розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку має бути відповідність до контексту їх діяльності, а також моделі компетенцій як ідеальній моделі, яка включає всі необхідні для результативної діяльності компоненти. Крім того, важливим принципом формування змісту має бути його інноваційність – відповідність найбільш сучасним надбанням теорії та практики, наукових розробок та кращих практик у відповідній сфері. Контекстність змісту полягає у включенні в усі форми взаємодії реального контексту – моделювання виробничих ситуацій, аналіз реальних прикладів, робота із діючими документами, нормами, стандартами, актуалізація реального професійного досвіду тих, хто навчається. Іншим специфічним принципом відбору та формування змісту має бути його адаптивність – придатність до трансляції персоналу підпорядкованих керівникам структурних підрозділів з метою його мультиплікації.

*Технологічний компонент* системи розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників охоплює технологію перетворюючого впливу на досліджувану категорію керівників, педагогічні технології та засоби розвитку професійної компетентності. Для вибору форм, технологій та засобів розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників ми керувались наступними критеріями: релевантність меті розвитку професійної компетентності або окремих її компонентів (форми та технології навчання мають відповідати цілям навчання, його змісту та найбільш оптимально сприяти їх досягненню); оптимальність (вибір форми та технології навчання має зумовлюватися не її інноваційністю, цікавістю чи видовищністю, а тим, наскільки оптимально вона дозволяє досягти цілей навчання та дає ефекти, формалізовані у набутих знаннях, сформованих навичках, розвинутих якостях); контекстність (зумовлена потенціалом педагогічної технології відтворити професійний контекст діяльності досліджуваної категорії керівників з метою формування нового або корекції існуючого досвіду); масовість (здатність форми або технології навчання охопити велику кількість тих, хто навчається з метою оперативного формування зокрема знанневої основи професійної компетентності); мотивація (вибір форми та технології навчання має зумовлюватися її здатністю сформувати вмотивованість того, хто навчається, до використання набутих умінь в професійному контексті, а також високий рівень вмотивованості до неперервного професійного розвитку); доступність для мультиплікації (вибір форми та технології навчання має зумовлюватися її доступністю бути відтвореною керівниками структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів під час проведення ними навчальних заходів з метою розвитку професійної компетентності персоналу підпорядкованого структурного підрозділу).

Виходячи із наведених вище міркувань, основними формами навчання з метою розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та

обслуговування споживачів було обрано: дистанційне навчання, тренінг, посттренінговий супровід, самоосвіта. Педагогічними технологіями, які використовувались нами з метою розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, стали: асесмент-центри, коучингові технології, технології змішаного навчання, тренінгові технології. Основними засобами розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників стали: навчально-методичне забезпечення (контент дистанційних курсів, методичні матеріали з проведення тренінгів, методичні матеріали з проведення коучингових бесід з персоналом, методичні рекомендації з проведення посттренінгових заходів, методичні матеріали із само оцінювання рівня розвитку андрагогічної компетентності) та технічні засоби навчання (середовище дистанційного навчання, засоби моделювання діяльності (бізнес-симуляції)).

*Контрольно-оцінний компонент* за своєю суттю виконує подвійну функцію: вимірювання та аналіз прогресу у розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів, а також генерування зворотного зв'язку тим, хто навчається, щодо розвитку та вдосконалення компонентів їх професійної компетентності. Основними ідеями, які було закладено в реалізація контрольно-оцінного компоненту системи розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, стали: необхідність об'єктивного та неупередженого оцінювання рівня розвитку компонентів професійної компетентності (відтак, використання валідного інструментарію для його здійснення); превалювання методик самооцінювання тих, хто навчається (оскільки концепцією розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників передбачається підтримка високої вмотивованості до неперервного професійного розвитку шляхом самостійного визначення його траєкторії та власної відповідальності за її реалізацію, в основі відповідних рішень має лежати усвідомлення керівниками поточного рівня розвитку професійної компетентності); диверсифікація інструментарію для оцінювання рівня розвитку професійної компетентності (вибір таких методів оцінювання, які б уможливили оцінювання одного компоненту професійної компетентності принаймні двічі). Критеріями для оцінювання рівня розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників ми обрали мотиваційно-ціннісний, інтелектуально-когнітивний, діяльнісно-технологічний, особистісний. Діагностичним інструментарієм, яким ми послуговувались для оцінювання поточного рівня розвитку компонентів професійної компетентності, стали тести контролю знань, контроль завдання, методики самооцінювання, творчі завдання, асесмент-центри.

**Висновки.** Запропонована модель розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку є методичною основою для планування, реалізації, оцінювання системи розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників. Необхідною є експериментальна перевірка результативності системи розвитку професійної компетентності, графічним відображенням якої є запропонована модель.

#### **Список використаних джерел та літератури**

1. Лурье Л.И. Как формализовать образование. - Моделирование социально-педагогических систем: Материалы региональной научно-практической конференции (16-17 сентября 2004 г.) /Гл. ред.А.К.Колесников; Отв.ред.И.П.Лебедева; Перм.гос.пед.ун-т. -Пермь, 2004. – с.12-22.
2. Тарский Ю.И. Методология моделирования в контексте исследования образовательных систем. - Моделирование социально-педагогических систем: Материалы региональной научно-практической конференции (16-17 сентября 2004 г.) /Гл. ред.А.К.Колесников; Отв.ред.И.П.Лебедева; Перм.гос.пед.ун-т. -Пермь, 2004. – с.22-37.
3. Образцов П.И. Методы и методология психолого-педагогического исследования. – СПб.: Питер, 2004. – 268 с.
4. Дахин, А.Н. Педагогическое моделирование: сущность, эффективность и неопределенность / А.Н. Дахин // Педагогика. – 2003. – № 4. – С. 22-34.
5. Загвязинский В. И. Моделирование в структуре социально-педагогического проектирования. - Моделирование социально-педагогических систем: Материалы региональной



научно-практической конференции (16-17 сентября 2004 г.) /Гл. ред.А.К.Колесников; Отв.ред.И.П.Лебедева; Перм.гос.пед.ун-т. -Пермь, 2004. – с.6-12.

6. Володько В.М. Педагогічна система навчання: теорія, практика, перспективи: Посібник для викладачів, аспірантів та студентів вищих навчальних закладів освіти/ В.М.Володько. – К.: Пед.преса, 2000. – 148 с.

7. Лодатко Є.О. Моделювання педагогічних систем і процесів [текст]: Монографія/ Євген Олександрович Лодатко. – Слов'янськ: СДПУ, 2010. – 148 с.

8. Методы системного педагогического исследования: учеб. пособие/под ред. Н.В. Кузьминой. М.: Народное образование, 2002. – 208 с.

9. Неунылова О.Н. Современные модели внутрифирменного развития персонала: [Электронный ресурс]. - Точка доступа: [http://kasper.asu.edu.ru/files/3\(32\)/117-123.pdf](http://kasper.asu.edu.ru/files/3(32)/117-123.pdf)

10. Гузій Н.В. Категорія професіоналізму в теорії і практиці підготовки майбутнього педагога: дис.д-ра пед.наук: спец.13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Н.В.Гузій. – Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова. – Київ, 2007. – 488 с.

**Александра Владимировна Бородиенко,**

кандидат географических наук, доцент,  
заведующая лабораторией зарубежных систем  
профессионального образования и обучения

Института профессионально-технического образования  
НАПН Украины  
[oborodienko@ukr.net](mailto:oborodienko@ukr.net)

## **МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЯ ОТРАСЛИ СВЯЗИ**

Статья посвящена разработке и обоснованию структурно-функциональной модели развития профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений предприятий отрасли связи (на примере руководителей структурных подразделений по продаже услуг связи и обслуживанию потребителей), которая является графическим отражением цели, задач, методологических подходов, принципов, педагогических условий, компонентов развития профессиональной компетентности исследуемой категории руководителей, педагогических технологий, критериев и показателей оценки уровней развития профессиональной компетентности.

*Ключевые слова: модель, педагогическое моделирование, профессиональная компетентность, руководители структурных подразделений, внутрифирменное обучение.*

**Borodiyenko Oleksandra Volodymyrivna**  
PhD (Candidate of Geographical Sciences),

Associate Professor,

Institute of Vocational Education and Training  
of the NAES of Ukraine  
[oborodienko@ukr.net](mailto:oborodienko@ukr.net)

## **MODEL OF SYSTEM OF HEADS' OF DEPARTMENTS IN COMMUNICATION ENTERPRISES PROFESSIONAL COMPETENCE DEVELOPMENT**

**Introduction.** Development of professional pedagogy in the context of the idea of lifelong learning requires the development of theoretical and methodological foundations, including the development of professional competence of different categories of personnel of enterprises in the

conditions of work-based learning. Studied category of staff - heads of sales and customer service departments of communication enterprises - represents a business process of sales service and customer service, so their professional competence is the basis for the generation of key business results of the company. Thus, the development of scientific basis for professional competence development of this category of leaders, including pedagogical design of system of development of their professional competence, is an urgent task.

**Purpose.** The article is dedicated to the development and substantiation of structural and functional model of system of heads' of structural units in communication enterprises professional competence development (on example of heads of sales and customer service departments of communication enterprises) as a graphical model which reflects goals, objectives, methodological approaches, principles, pedagogical conditions, components of professional competence, pedagogical technology, performance criteria and evaluation of levels of development of professional competence.

**Methods.** Presented model was created using the methods of theoretical generalization, functional analysis, synthesis, pedagogical design.

**Results.** The presented model is a model created by ideal (signed) symbolic simulation; structural and functional (which reflects not only the structure and hierarchy of system elements, but also linkages between elements); system model of internal corporate leadership-oriented development (which ensures the development of the leaders at levels that correspond to levels of system analysis: the individual level - development of individual competencies, compensation for lack of knowledge, skills, personal effectiveness of leaders; group level (forms of cooperation, development of synergy in teams); enterprise level (management, corporate culture, business processes and their optimization); the level of interaction between entities (especially market, competitive strategy, negotiation, image) and provides the leadership skills to become captain of organizational innovation, the momentum of motivation the staff and culture of continuous development).

The object of the modeling system is professional competence of heads of sales and customer service departments of communication enterprises. The theoretical basis of modeling system is the author's concept of professional competence development as a basis for planning, implementation, evaluation of the system of professional competence development that will enable improvement of existing and development of new components of professional competence, which will be the basis for an effective professional activity of leaders. Accordingly, the development of professional competence of the leaders will be considered as a pedagogical system that aims to ensure that kind of development.

Conceptual provisions of implementation of the author's concepts are principles of consistency, complexity, scientific, value orientation, context-based, duplication of experience, self-development, multi functionality, continuity, diversification, efficiency and integration. The purpose and result is the development of professional competence of leaders that will make it possible to ensure the efficiency of their professional work.

The model of system of heads of sales and customer service departments of communication enterprises is a graphical model which reflects goals, objectives, methodological approaches, principles, pedagogical conditions, components of professional competence, pedagogical technology, performance criteria and evaluation of levels of development of professional competence. The internal structure of the model includes target, theoretical and methodological component, content, technologies of implementation, control and evaluation.

The target component of the model characterizes the orientation of pedagogical system to the development of professional competence of heads of sales and customer service departments of communication enterprises

Theoretical and methodological component includes methodological approaches to the development of professional competence of leaders which are set in order to highlight the basic philosophical scientific principles and aimed at creating a methodological framework, on the one hand, of knowledge about the object of study, and on the other - its transformation; principles of professional competence development

as basic requirements that determine the overall direction of the pedagogical process, its goals, contents and methods of organization, compliance with which enables to implement effectively the goals of professional competence development; pedagogical conditions of professional competence development that determine the effectiveness of educational interaction and a complex of measures to ensure the integrity and orderliness of designed pedagogical system in order to achieve the expected result.

The basic principles of the content design must be in accordance with the context of their professional work and competence model as an ideal model that includes all necessary components for effective work and high performance; important principle of the design of the content must be innovativeness - matching the up-to-date theory and practice of professional pedagogy and best practices in the area of leaders' professional work. Context-based content has to include all forms of interaction with real context – simulations of work situations, the analysis of real work cases, working with existing documents, regulations, standards, updating real professional experience of leaders. Another specific principle of selecting and development of content is its adaptability - suitability for duplication to subordinates.

The technological component of the model covers transforming pedagogical technologies in order to develop effectively professional competence of leaders. Educational technology that we use to develop the professional competence are: assessment centers, coaching technology, technologies of blended learning and training technology. The main means to develop professional competence of studied category of leaders are: educational and methodological support (content of distance learning courses, training materials, training materials to conduct coaching conversations with personnel, guidelines of post training activities, teaching materials with self-evaluation of the development of andragogical competence) and technical training (distance learning environment, means of modeling of professional activities (business simulation).

**Originality.** The proposed model is created by the author, it is based on the author's conception of development of professional competence of heads of sales and customer service departments of communication enterprises. It is the result of the author's research, including the author's methods and teaching materials.

**Conclusion.** The proposed model is the basis for the planning, implementation, evaluation of system of development of professional competence of heads of sales and customer service departments of communication enterprises. It is necessary to develop experimental verification of the effectiveness of the system of development of professional competence, graphical display of which is the proposed model.

**Keywords:** *model, pedagogical design, professional competence, heads of departments, work-based learning.*

## References

1. Lur'e L.Y. Kak formalizovat' obrazovanye. - Modelirovaniye sotsyal'no-pedahohycheskykh system: Materyaly rehyonal'noy nauchno-praktycheskoy konferentsyy (16-17 sentyabrya 2004 h.) /Hl. red.A.K.Kolesnykov; Otv.red.Y.P.Lebedeva; Perm.hos.ped.un-t. -Perm', 2004. – s.12-22.
2. Tarskiy Yu.Y. Metodolohyya modelirovaniyya v kontekste yssledovaniyya obrazovatel'nykh system. - Modelirovaniye sotsyal'no-pedahohycheskykh system: Materyaly rehyonal'noy nauchno-praktycheskoy konferentsyy (16-17 sentyabrya 2004 h.) /Hl. red.A.K.Kolesnykov; Otv.red.Y.P.Lebedeva; Perm.hos.ped.un-t. -Perm', 2004. – s.22-37.
3. Obratsov P.Y. Metody y metodolohyya psikhologo-pedahohycheskoho yssledovaniyya. – SPb.: Pyter, 2004. – 268 s.
4. Dakhyn, A.N. Pedahohycheskoe modelirovaniye: sushchnost', effektivnost' y neopredelennost' / A.N. Dakhyn // Pedahohyka. – 2003. – # 4. – S. 22-34.

5. Zahvyazynskyy V. Y. Modelyrovanye v strukture sotsyal'no-pedahohycheskoho proektyrovannya. - Modelyrovanye sotsyal'no-pedahohycheskykh system: Materyaly rehyonal'noy nauchno-praktycheskoy konferentsyy (16-17 sentyabrya 2004 h.) /Hl. red.A.K.Kolesnykov; Otv.red.Y.P.Lebedeva; Perm.hos.ped.un-t. -Perm', 2004. – s.6-12.
6. Volod'ko V.M. Pedahohichna systema navchannya: teoriya, praktyka, perspektyvy: Posibnyk dlya vykladachiv, aspirantiv ta studentiv vyshchych navchal'nykh zakladiv osvity/ V.M.Volod'ko. – K.: Ped.presa, 2000. – 148 s.
7. Lodatko Ye.O. Modelyuvannya pedahohichnykh system i protsesiv [tekst]: Monohrafiya/ Yevhen Oleksandrovych Lodatko. – Slov"yans'k: SDPU, 2010. – 148 s.
8. Методы системного педагогического исследования: учеб. пособие/под ред. N.V. Kuz'mynoy. M.: Narodnoe obrazovanye, 2002. – 208 s.
9. Neunyl'ova O.N. Sovremennyye modely vnutryfirmennoho razvytyya personala: [Elektronnyy resurs]. - Tochka dostupu: [http://kasper.asu.edu.ru/files/3\(32\)/117-123.pdf](http://kasper.asu.edu.ru/files/3(32)/117-123.pdf)
10. Huziy N.V. Katehoriya profesionalizmu v teorii i praktytsi pidhotovky maybutn'oho pedahoha: dys.d-ra ped.nauk: spets.13.00.04 «Teoriya i metodyka profesiynoyi osvity» / N.V.Huziy. – Natsional'nyy pedahohichnyy universytet imeni M.P.Drahomanova. – Kyiv, 2007. – 488 s.