

РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ РОЗВИТКУ ОПЕРАЦІЙНО-ДІЯЛЬНІСНОГО КОМПОНЕНТА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ

Постановка проблеми в загальному вигляді. Проблема дослідження теоретичних і методичних засад розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку є надзвичайно актуальною та обумовлена наступними причинами: необхідністю забезпечення безперервного професійного розвитку даної категорії керівників, науково обґрунтованих підходів до його реалізації, впровадження відповідних форм організації та сучасних педагогічних технологій його здійснення, що дає змогу узгодити рівень професійної компетентності керівників, його здатність і готовність до постійного вдосконалення власної професійної та особистісної сфер із сучасними надшвидкими технологічними, економічними й суспільними змінами, що відбуваються; необхідністю через розвиток людських ресурсів сприяти інноваційному поступу підприємств сфери зв'язку, укріплення їх конкурентних позицій на ринку, більш швидкій адаптації до змінюваних умов зовнішнього середовища; необхідністю створення умов для розвитку сфери зв'язку в цілому як такої, яка не тільки забезпечує стратегічні інтереси та потреби державного управління, але є потужною точкою зростання національної економіки, забезпечуючи розвиток підприємницької активності, створення робочих місць, а також стимулюючи інноваційну складову в суспільному розвитку країни.

Результати аналізу вітчизняної практики розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку засвідчують існування низки проблем, а саме: відсутність науково обґрунтованого підходу до здійснення процесу розвитку професійної компетентності зазначеної категорії керівників; несистемність та дискретність педагогічних впливів на них з метою розвитку їх професійної компетентності; низький рівень вмотивованості досліджуваної категорії керівників до безперервного професійного розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковане розв'язання даної проблеми. Результати аналізу наукових джерел свідчать про практичну відсутність наукових розробок у 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 – праці О.М.Горбатенко; нормативам зарплатоємності на підприємствах галузі зв'язку – праці Г.К.Портянкової; розвитку адаптивного управління на підприємствах галузі зв'язку – науковий доробок О.Ю.Юрьєвої; іномовній

підготовці фахівця сфери зв'язку – дослідження А.С.Крилової; реформуванню механізмів господарських зв'язків підприємств галузі зв'язку – праці Н.Г.Ювеналієвої; оптимізації логістичних систем підприємств галузі зв'язку – роботи Н.О.Кузнецової; організаційно-економічним аспектам управління підприємствами галузі зв'язку – праці В.М.Орлова; методам оцінки економічного ризику при прийнятті управлінських рішень на підприємствах галузі зв'язку – наукові розвідки О.І.Мастикаша; оцінці економічної ефективності функціонування підприємств галузі зв'язку – праці Л.А.Захарченко). Водночас, окремі наукові праці присвячено також аналізу практики розвитку персоналу підприємств сфери зв'язку – Т.Івлева [1], Н.Кравчук [2], Б.Крук [3], М.Мухіна [4], В.Трохін [6]. Можна констатувати відсутність наукового доробку з проблем створення педагогічних систем розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, а також результатів експериментальної перевірки результативності педагогічних впливів на дану категорію з метою розвитку професійної компетентності.

Формулювання цілей статті. Таким чином, метою даної статті є висвітлення результатів експериментальної перевірки результативності розвитку операційно-діяльнісного компонента професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (на прикладі керівників керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів); визначення динаміки розвиненості операційно-діяльнісного компонента, аналіз та інтерпретація отриманих експериментальних даних.

Виклад основного матеріалу дослідження. З метою розвитку професійної компетентності керівників керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів нами було обґрунтовано педагогічну систему та експериментально перевірено її результативність. Для визначення складових професійної компетентності досліджуваної категорії керівників було здійснено теоретичний аналіз (аналіз наукових джерел, функціональний аналіз), а також методи експертної оцінки (метод критичних інцидентів, методика SERVQUAL, методика номінальних груп). Основними компонентами професійної компетентності керівників керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів було визначено: мотиваційно-ціннісний, інтелектуально-когнітивний, операційно-діяльнісний та особистісний. Для кожного із компонентів було розроблено зміст та технології розвитку, критерії та показники розвиненості та технології їх оцінювання. Зокрема, для розвитку операційно-діяльнісного компонента професійної компетентності було розроблено наступну програму (таблиця 1).

Таблиця 1.

Програма розвитку операційно-діяльнісного компонента професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку

№ п/	Складові операційно-діяльнісного компоненту	Засоби розвитку операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності
1.	Професійні уміння	Тренінг “Стандарти обслуговування”, посттренінговий супровід
2.	Комунікативні уміння	Тренінг “Стандарти обслуговування”, посттренінговий супровід
3.	Андрагогічні уміння	Тренінги “Модуль 1. Навички проведення бізнес-тренінгу”, “Модуль 2. Вдосконалення умінь в проведенні бізнес-тренінгу”, “Модуль 3. Проведення бізнес-тренінгу. Поглиблений рівень”, посттренінговий супровід
4.	Організаційно-управлінські уміння	Тренінг “Інструменти ефективного управління та мотивації персоналу з продажу”, посттренінговий супровід

Для вимірювання рівня розвиненості операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності ми використовували технологію асесмент-центрів з використанням відносної шкали прояву умінь, навичок та здібностей, описаних індикатором, під час спостереження: 1 бал - не проявляються; 2 бали - проявляються не частіше, ніж у 20% випадків; 3 бали - проявляються у 20-50% випадків; 4 бали – проявляються у 50-80% випадків; 5 балів – проявляються більше, ніж у 80% випадків. Враховуючи специфіку внутрішньо фірмового навчання та складність сепарування контрольної та експериментальної груп нами було обрано послідовний тип експерименту. Контрольні зрізи рівнів розвиненості професійної компетентності проводились для однієї групи учасників до та після здійснення педагогічного впливу. Експеримент проводився на базі двох найбільших підприємств, які представляють сферу зв'язку – ПАТ “Укртелеком” та УДППЗ “Укрпошта”. Для категорії керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів у ПАТ “Укртелеком” вибіркова сукупність складала 31 особа (із генеральної сукупності 64 особи), для УДППЗ “Укрпошта” – 28 осіб (із генеральної сукупності 57 осіб).

З метою порівняння показників до та після здійснення педагогічного впливу на експериментальну групу ми використовували так звані агреговані показники (зокрема, показників розподілу кількості членів експериментальної групи за рівнями розвинутості операційно-діяльнісного компонента професійної компетентності).

Для аналізу результатів вимірювання рівнів розвинутості операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів нами використовувався наступний алгоритм: статистична обробка отриманих

результатів вимірювань (описова статистика); встановлення співпадіння характеристик контрольної та експериментальної груп до здійснення педагогічного впливу; встановлення відмінностей характеристик контрольної та експериментальної груп після здійснення педагогічного впливу. У випадку послідовного виду експерименту – встановлення відмінностей характеристик групи до та після здійснення педагогічного впливу.

Для компактного опису даних нами було використано методи описової статистики, зокрема, такі агреговані показники, як: середнє арифметичне значення отриманих балів під час вхідного та вихідного оцінювання знань (формула 1) та вибіркова дисперсія (середня сума квадратів різниць між елементами вибірки та середніми значеннями) (формула 2) [5].

$$\bar{x} = \frac{1}{N} \cdot (x_1 + x_2 + \dots + x_N) = \frac{1}{N} \cdot \sum_{i=1}^N x_i \quad (1),$$

$$D_x = \frac{1}{N-1} \sum_{i=1}^N (x_i - \bar{x})^2 \quad (2).$$

Для визначення достовірності співпадінь та відмінностей для експериментальних даних, вимірювання яких проводилось із використанням порядкової шкали з L різними балами (в нашому випадку $L = 3$: базовий, достатній, високий), нами було використано критерій однорідності χ^2 , емпіричне значення якого обчислюється за формулою (3):

$$\chi_{\text{емп}}^2 = N \cdot M \cdot \sum_{i=1}^L \frac{\left(\frac{n_i}{N} - \frac{m_i}{M}\right)^2}{\frac{n_i}{N} + \frac{m_i}{M}}.$$

Експериментальна перевірка результативності розвитку операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності включала: оцінювання рівнів розвиненості елементів за технологією асесмент-центрів до участі досліджуваної категорії керівників у тренінгах; участь у тренінгах, посттренінговому супроводі учасників тренінгу; оцінювання рівнів розвиненості елементів за технологією асесмент-центрів після участі досліджуваної категорії керівників у тренінгах та посттренінговому супроводі. Для експертного оцінювання рівнів розвиненості елементів операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності нами була розроблена анкета. Для спрощення статистичної обробки та співставності отриманих результатів абсолютні величини балів, які кожен учасник отримував під час експертного оцінювання, були нами переведені у відносні, які в свою чергу були диференційовані за рівнями. З метою аналізу та інтерпретації отриманих результатів ми розраховували такі показники, як середнє значення балів по кожному

поведінському прояву, середнє квадратичне відхилення, дисперсія, критерій Крамера-Уелча, критерій χ^2 в розрізі кожного етапу асесмент-центру.

Для оцінювання результативності педагогічних впливів з метою розвитку операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності інтерес також представляє динаміка індивідуальних результатів навчальної діяльності учасників. Як показали результати дослідження, кожен з учасників продемонстрував суттєве зростання індивідуальних результатів. Для обґрунтування достовірності збігу та відмінностей для експериментальних даних, що представлені у формі порядкової шкали, було розраховано критерій χ^2 в розрізі кожного етапу асесмент-центру. Для цього для кожного з п'яти етапів було проведено розрахунок загальної суми балів, отриманих в процесі оцінки індивідуальних поведінських проявів за технологією асесмент-центрів. Базовому рівню розвиненості операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності відповідали бали в діапазоні від 0 до 60% від максимально можливої кількості балів (від 0 до 47); достатньому рівню розвиненості - бали в діапазоні від 60 до 80% (48-63); високому рівню розвиненості - бали в діапазоні від 80 до 100% (64-80) (таблиця 2).

Таблиця 2.

Диференціація кількісних показників розвиненості операційно-діяльнісного компонента професійної компетентності на рівні розвиненості

№п/п	Шкала вимірювання	Диференціація критерію на рівні розвинутості
1.	Відносна (% від максимально можливої кількості балів).	Базовий: 0-60% (від 0 до 210 балів); Достатній: 60-80% (від 210 до 280 балів); Високий: 80-100% (від 280 до 350 балів).

Отримані емпіричні показники розподілу вибірки за рівнями розвиненості операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності представлено у таблиці 3.

Таблиця 3

Розподіл досліджуваної вибірки за рівнями розвиненості операційно-діяльнісного компонента професійної компетентності

Рівень	Бали	До педагогічного впливу		Після педагогічного впливу	
		Кількість учасників	%	Кількість учасників	%

Етап 1					
Низький	0 - 47	15	48,39	4	12,9
Середній	48 - 63	15	48,39	19	61,29
Високий	64 - 80	1	3,22	8	25,81
Етап 2					
Низький	0 - 47	14	45,16	5	16,13
Середній	48 - 63	15	48,39	17	54,84
Високий	64 - 80	2	6,45	9	29,03
Етап 3					
Низький	0-35	24	77,42	16	51,61
Середній	36-47	6	19,35	8	25,81
Високий	48-60	1	3,23	7	22,58
Етап 4					
Низький	0-29	17	54,84	6	19,36
Середній	30-39	13	41,94	18	58,06
Високий	40-50	1	3,22	7	22,58
Етап 5					
Низький	0 - 47	18	58,06	3	9,68
Середній	48 - 63	13	41,94	21	67,74
Високий	64 - 80	0	0	7	22,58

Розрахунки спостережного значення критерію для кожного етапу асесмент-центру наведені у таблиці 4.

Таблиця 4.

Спостережні значення критерію χ^2 (за етапами асесмент-центру)

Етап	1	2	3	4	5
Спостережне значення критерію χ^2	12,28	8,84	6,39	10,57	19,597

Критичне значення критерію χ^2 для рівня значимості $\alpha = 0,05$ складає $\chi_{кр}^2 = \chi_{0,05}^2(2) = 5,99$ [5, с.52]. Таким чином, всі спостережені значення перевищують критичне значення, що дає підставу стверджувати, що достовірність відмінностей характеристик порівнюваних сукупностей складає 95%, а ефект зміни у досліджуваних характеристиках об'єкту обумовлений саме застосуванням експериментальної методики навчання.

Для цілей нашого дослідження доцільним є також аналіз змін у рівнях розвиненості елементів операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності досліджуваної категорії керівників. Графічне відображення таких змін представлено на рисунку 1, який ілюструє такого роду зміни для складових операційно-діяльнісного компонента професійної компетентності, які оцінювались під час першого етапу асесмент-центру:

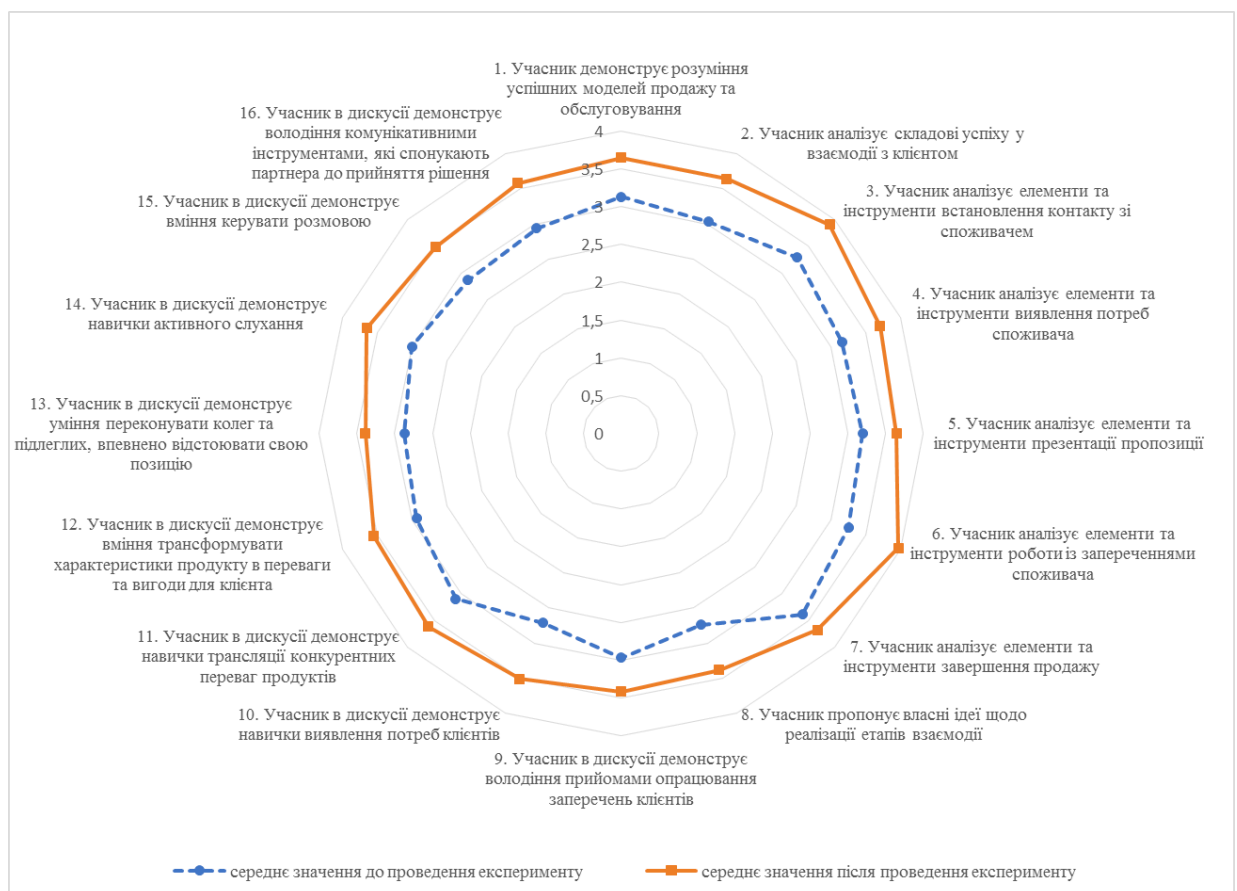


Рис.1. Зміни у рівнях розвиненості елементів операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності досліджуваної категорії керівників (за результатами оцінювання експертів. Етап 1).

Висновки. В результаті здійсненої експериментально перевірки результативності розвитку операційної діяльнісного компонента професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів було виявлено позитивні зміни у рівнях його розвиненості. Позитивна динаміка у рівнях розвиненості операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності засвідчила

результативність впровадження авторської педагогічної системи розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників. Таким чином, зміни у рівнях розвиненості елементів операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності досліджуваної категорії керівників є значущими та обумовленими застосуванням експериментальної методики навчання.

Література

1. Ивлева Т. В. Где, чему и как учить связистов / Т. В. Ивлева // Вестник связи, 2012. – № 4. – С. 86-89.
2. Кравчук Н. Подходы к обучению и развитию персонала по продаже услуг и обслуживанию клиентов. Опыт ОАО «Эр-Телеком Холдинг» / Н.В.Кравчук // Образовательные технологии и общество. – 2014. – № 3. – С. 118-124.
3. Крук Б. И. Концепция построения корпоративной системы дистанционного обучения в крупной телекоммуникационной компании / Б. И. Крук, Е. Г. Соломина, О. Б. Журавлева [Электронный ресурс]. – Точка доступа: [https://ido.tsu.ru/other_res/pdf/4\(20\)-2005-solomina.pdf](https://ido.tsu.ru/other_res/pdf/4(20)-2005-solomina.pdf)
4. Мухина М. Г. Моделирование внутрифирменного обучения персонала сервисных организаций / М. Г. Мухина. – Точка доступа: <http://www.science-education.ru/pdf/2014/2/605.pdf>
5. Новиков Д.А. Статистические методы в педагогических исследованиях (типовые случаи). М.: МЗ-Пресс, 2004. – 67 с.
6. Трохин В. А. Работа, базирующаяся на непрерывном обучении – требование динамически изменяющейся отрасли телекоммуникаций / В. А. Трохин, М. М. Зелинский, В. П. Стрижаков // Вестник АГТУ. – 2009. – № 1 (48). – С. 184-192.

Анотація

Бородієнко О.В., к.г.н.

РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ РОЗВИТКУ ОПЕРАЦІЙНО-ДІЯЛЬНІСНОГО КОМПОНЕНТА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ

У статті представлено результати експериментальної перевірки результативності розвитку операційно-діяльнісного компоненту професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (на прикладі керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів). Визначено динаміку розвиненості операційно-діяльнісного компонента керівників, проаналізовано та проінтерпретовано отримані експериментальні дані на основі порівняльного аналізу емпіричних даних до та після формувального етапу експерименту.

Аннотация

Бородиенко А.В., к.г.н.

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ РАЗВИТИЯ ОПЕРАЦИОННО-ДЕЯТЕЛЬНОСТНОГО КОМПОНЕНТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ СВЯЗИ

В статье представлены результаты экспериментальной проверки результативности развития операционно-деятельностного компонента профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений предприятий отрасли связи (на примере руководителей структурных подразделений по продаже услуг связи и обслуживания потребителей). Определена динамика уровней развитости операционно-деятельностного компонента руководителей, проанализированы и проинтерпретированы полученные экспериментальные данные на основе сравнительного анализа эмпирических данных до и после формирующего этапа эксперимента.

Abstract

Borodiyenko O.

EFFECTIVENESS OF DEVELOPMENT OF OPERATIONAL AND ACTIVITY COMPONENT OF PROFESSIONAL COMPETENCY OF HEADS OF DEPARTMENTS IN COMMUNICATION COMPANIES

The article presents the results of the experimental verification of the effectiveness of the development of the operational and activity component of the professional competence of the heads of departments in communication companies (on example of the heads of sale of communication services and customer service departments). The dynamics of development of operational and activity component of managers was determined, the experimental data were analyzed and interpreted on the basis of comparative analysis of empirical data before and after the formation stage of the experiment.

Experimental verification of the effectiveness of the development of the operational and activity component of professional competence included: assessment of the levels of development of elements by the technology of assessment centers before the participation of managers in trainings; participation in trainings and post-training support; assessment of the levels of development of elements by the technology of assessment-centers after the participation in trainings and post-training support. For an expert assessment of the levels of development of elements of the operational and activity component of professional competence, it was developed a specific questionnaire. Statistical processing and comparability of the results obtained included the process during which the absolute values of the points that each participant received during the expert evaluation, have been converted into relative, which in turn were differentiated by levels. In order to analyze and interpret the results, it counted such indicators as the average score for each behavioral phenomenon, the mean square deviation, variance, the Cramer-Welch criterion, the criterion in the context of each stage of the assessment-center.

As a result of the experimentally performed verification of the effectiveness of the development of the operating activity component of the effectiveness of the development of the operational and activity component of the professional competence of the heads of sale of communication services and customer service departments there were positive changes in levels of its development. Positive dynamics in the levels of development of the operational and activity component of professional competence was demonstrated by the effectiveness of the author's pedagogical system of development of professional competence of the investigated category of managers. Thus, changes in the levels of development of elements of the operational and activity component of the professional competence of the investigated category of managers are significant and determined by the use of experimental teaching methods.

Ключові слова: професійна компетентність, система розвитку, керівники структурних підрозділів, експериментальна перевірка, продаж послуг зв'язку, обслуговування споживачів, результативність.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, система развития, руководители структурных подразделений, экспериментальная проверка, продажа услуг связи, обслуживание потребителей, результативность.

Keywords: professional competence, system of development, heads of departments, sales service, customer service, experimental verification, effectiveness.