

УДК: 377.36:656.811]:005.336.2-047.44  
DOI: 10.32342/2522-4115-2023-2-26-6

**О.М. КАЙТАНОВСЬКА,**

*науковий співробітник відділу науково-методичного забезпечення професійної освіти  
ДНУ «Інституту модернізації змісту освіти»,  
здобувач ступеня доктора філософії Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих  
імені Івана Зязюна НАПН України (м. Київ)*

## **АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ОПЕРАТОРІВ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ**

У статті проаналізовано стандарт професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Оператор поштового зв'язку» з метою встановлення його відповідності до сучасних вимог роботодавців та визначено сучасну структуру професійної компетентності оператора поштового зв'язку.

У процесі дослідження автором використано контент-аналіз нормативно-правових документів та звітної документації, аналіз наукової та фахової літератури, метод парних порівнянь для здійснення експертної оцінки сучасних компетентностей оператора поштового зв'язку, синтез для узагальнення одержаних результатів.

Проведено порівняльний аналіз змісту модулів Стандарту за кваліфікаціями кожного класу для професії «Оператор поштового зв'язку». За результатами дослідження актуалізовано необхідність трансформації професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку, які здобувають професію в закладах професійної (професійно-технічної) освіти, що відповідатиме тенденції швидкого запровадження цифрових технологій у діяльність інфраструктури поштової сфери. З'ясовано, що ці зміни призвели до розширення та трансформації функцій операторів поштового зв'язку. Це зумовило необхідність оновлення професійної компетентності, її структури та компонентного складу. На основі аналізу фахової літератури та звітної документації найпотужніших вітчизняних поштових операторів запропоновано низку професійних компетентностей оператора поштового зв'язку, серед них: операційна, програмна, довідково-інформаційна, міжособистісна, фінансова, статистична, комунікативна, іншомовна, культурно-мовленнєва.

За результатами експертного оцінювання з'ясовано, що до найбільш важливих професійних компетентностей операторів поштового зв'язку належать операційна, програмна й комунікативна компетентності. Визначено структуру професійної компетентності операторів поштового зв'язку, яку становлять взаємопов'язані між собою компоненти: когнітивний (довідково-інформаційні, фінансові, технічні і технологічні, нормативно-правові знання); діяльнісний (операційна, програмна, фінансова компетентності); особистісно-ціннісний (сукупність особистісних і професійних якостей майбутнього кваліфікованого робітника).

**Ключові слова:** професійна компетентність, професійна підготовка, оператор поштового зв'язку, заклад професійної (професійно-технічної) освіти, трансформація, сфера поштових послуг.

**Постановка проблеми.** Європейський ринок поштових послуг, який охоплює 27 країн-членів Європейського Союзу, Великобританії, країн Європейської асоціації вільної торгівлі (EFTA – European Free Trade Association): Ісландії, Ліхтенштейн, Норвегії та Швейцарії, у звітний період (2017-2021) зазнали суттєвих змін під час пандемії COVID-19 та інших відповідних зовнішніх подій у поштовому секторі, у т. ч. унаслідок російської агресії на території суверенної України. Під час карантину поштові оператори та їхні мережі не зупиняли своєї роботи, на відміну від сектора торгівлі, і продовжували обслуговувати підприємства, організації, установи й населення, що уможливило зростання їх доходу в 2021 р. і забезпечення робочими місцями, близько 1,5 мільйона людей (0,7% від

загального обсягу працевлаштування в названих країнах ЄС). У цей період значно зростає їх роль у єднанні окремих осіб і компаній у більш периферійних районах з більш густо розташованими населеними пунктами [M. Cerpickis, A.M. Boivie, S. Tizik et al., 2022].

Однак запровадження цифрових технологій, яке здійснювалось швидкими темпами, не могло не позначитись на роботі цієї інфраструктури. Так, продовжується заміна листової пошти на альтернативну – електронну, що призвело до зменшення її обсягу у період з 2017 по 2021 рр. у державах-членах EFTA на 6,1%, порівняно зі зниженням на 4,3% між 2013 і 2016 рр. Така тенденція охопила всі типи послуг з доставки листової кореспонденції, водночас зростає попит на доставку легких товарів – електронної комерційної доставки [M. Cerpickis, A.M. Boivie, S. Tizik et al., 2022, p. 26]. Отже, технологічні зміни відкривають нові можливості для більш доступних і економічно ефективних електронних послуг, наприклад, через мобільні додатки, програми електронного виставлення рахунків та онлайн-банкінг тощо. У зв'язку з цим продовжує зростати додатковий тиск на поштових операторів, що спонукає їх до пошуку дієвих шляхів розвитку в сучасних умовах, забезпечення доступності до високоякісних та ефективних поштових послуг у всьому ЄС.

На національному ринку поштових послуг функціонують різні поштові оператори, серед яких найбільшими є Акціонерне Товариство «Укрпошта» (АТ «Укрпошта»), яке входить до сфери управління Міністерства інфраструктури України, та **Компанія «Нова Пошта»**. Їх діяльність регламентована Законом України «Про поштовий зв'язок» [«Про поштовий зв'язок», 2022] і нормативними актами Всесвітнього поштового союзу. Вони також зазнали змін під час карантину з приводу пандемії COVID-19, які продовжуються й дотепер з початку повномасштабного вторгнення російських військ в Україну в лютому 2022 року, що потребує окремого дослідження. Наслідки пандемії COVID-19, війни з її руйнуваннями та знищенням інфраструктури, blackout, комендантськими годинами, повітряними тривогами та окупацією частини української території – це ті виклики, які доводиться долати трудовим колективам діючих підприємств поштового зв'язку. Тому цілком природно, що в центрі уваги національних поштових операторів перебуває кадрова політика, спрямована на професійний розвиток персоналу, їх підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Передусім наш інтерес був прикутий до наукових досліджень, у яких висвітлюються особливості діяльності поштових операторів. Необхідно зауважити, що в українському науковому просторі нами виявлено обмаль статей на цю тему. Серед них: результати дослідження діяльності одного із логістичних операторів України «Нова пошта», висвітлені О. Кобелюх і О. Гірною; монографічне дослідження Н. Князевої і О. Князевої з проблем оцінки та управління якістю послуг в поштовому зв'язку; дисертація О. Гуркової, в якій обґрунтовано організаційно-економічні складові впровадження контролінгу в управління оператора поштового зв'язку. Серед зарубіжних авторів науковий інтерес для нас становлять статті: М. Ніязова, К. Оразбаєвої, Д. Турекулової, А. Єс-турлієвої, в яких узагальнено конкурентні переваги для вдосконалення стратегії компаній на ринку поштових послуг; А. Отсетової (A. Otsetova) та Є. Дудіна (E. Dudin); Д. Бхуванешварі (D. Bhuvaneshwari) і С. Таміларасі (S. Tamilarasi), які досліджували поштову діяльність в умовах науково-технічної революції Industry 4.0. Цифровій поштової діяльності в умовах розвитку цифрової економіки присвятили свої наукові праці Д.Н. Корредера (D.N. Corredera) та Т.Б. Лета (T.B. Leta), М. Матушкова (M. Matúšková) і Л. Мадленакова (L. Madleňáková).

У контексті зазначеної теми здійснювали дослідження: О. Бородієнко, Л. Майборода, Л. Петренко, С. Чупахін. Однак питання аналізу структури і змісту професійної компетентності оператора поштового зв'язку для її наближення до сучасних вимог роботодавців залишається поза увагою учених.

**Мета статті** – здійснити аналіз стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Оператор поштового зв'язку», встановити відповідність опису професії сучасним вимогам роботодавців та визначити сучасну структуру професійної компетентності операторів поштового зв'язку.

**Виклад основного матеріалу.** Аналіз Стандарту П(ПТ)О з підготовки операторів поштового зв'язку дав змогу нам виокремити особливості професійної кваліфікації за класами операторів поштового зв'язку [О. Кайтановська, 2022а]. Зазначений Стандарт передбачає підготовку кваліфікованих робітників за кожною професійною кваліфікацією (третьої, дру-

гий, перший класи), ґрунтується на компетентнісному підході та структурується за модульним принципом. Необхідно зауважити, що структура кожного навчального модуля містить перелік компетентностей та їх зміст, а сам Стандарт П(ПТ)О складається з трьох груп компетентностей: загальнопрофесійних, ключових та професійних. У зазначеному документі компетентність / компетентності тлумачиться як «здатність особи до виконання певного виду діяльності, що виражається через знання, уміння, морально-етичні цінності та інші особистісні якості» [«Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (№1691)», 2017]. Не вдаючись до поглибленого вивчення суті даного феномена в науковій педагогічній літературі, будемо використовувати його трактування в редакції, наведеної у Законі України «Про освіту», як динамічну комбінацію «знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну та / або подальшу навчальну діяльність» [«Про освіту», 2017].

Визначення поняття «професійні компетентності» наведено в Стандарті П(ПТ)О – «знання та уміння особи, які дають їй змогу виконувати трудові функції, швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності та є складовими відповідної професійної кваліфікації» [«Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (№1691)», 2017]. Слід зазначити, що дослідники на різних етапах економічного розвитку надавали значну увагу питанням професійної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників, про що йдеться у наукових працях багатьох українських учених: О. Бойчук, І. Гириловської, А. Говоровського, Л. Короткової, С. Кравець, Н. Ничкало, Г. Однорог, Т. Савельєвої та ін. Проте у визначенні сутності окресленого поняття єдиної точки зору не існує. Більшість дослідників розглядають його в контексті підготовки кваліфікованих робітників у закладах П(ПТ)О. Вони схильні до думки, що професійна компетентність є особистісною властивістю здобувача професії, а в разі навчання та безпосередньо на виробництві – це конкретизація знань з обраної професії [Л.В. Сліпчишин, 2016]. Ґрунтуючись на результатах дослідження, ми дійшли висновку, що професійна компетентність операторів поштового зв'язку – це «інтегративна якість, набута в процесі професійної підготовки, яка характеризується комплексом знань, умінь і здатностей відповідально виконувати функціональні обов'язки на робочому місці, приймати самостійні рішення у разі виникнення нестандартних ситуацій, прагнути до постійного самовдосконалення, самоосвіти, креативного розвитку» [О.М. Кайтановська 2022b].

Звертаючись до аналізу Стандарту П(ПТ)О з підготовки операторів поштового зв'язку, необхідно акцентувати увагу на структурі навчального модуля. Адже особливістю цього Стандарту є те, що саме навчальні модулі містять перелік компетентностей та їх зміст. У його загальних положеннях характеризуються три групи компетентностей: загальнопрофесійні, ключові та професійні. Одночасно не можна не помітити, що даний документ, хоча і декларує компетентнісний підхід, проте розроблений з використанням категорій «знання», «уміння», «навички», що можна побачити в табл. 1, складеній на основі зазначеного документа.

Відповідно до мети дослідження здійснимо аналіз професійних компетентностей операторів поштового зв'язку. Так, кваліфікації 3-го і 2-го розряду спрямовані на оволодіння окремими групами операцій, а кваліфікація 1-го класу передбачає оволодіння комплексом компетентностей щодо здійснення виробничого контролю та статистичного обліку у сфері поштового зв'язку.

Формування кваліфікації 3-го і 2-го класів у Стандарті П(ПТ)О передбачено через реалізацію в освітньому процесі двох модулів, спрямованих на: оволодіння майбутніми операторами поштового зв'язку технологіями відповідно: пересилання внутрішніх поштових відправлень (3.1) і міжнародних поштових відправлень (3.2) та технологічними операціями: з переказу послуг та виплат грошової допомоги (2.1) і з надання інших послуг поштового зв'язку (2.2). Формування кваліфікації 1-го класу здійснюється шляхом реалізації одного модуля – оволодіння навичками з організації роботи контрольно-довідкових дільниць. Отже, професійна компетентність операторів поштового зв'язку – це комплекс загальнопрофесійних компетентностей, формування яких передбачається кожним окремим модулем. Сукупність таких модулів становить зміст навчання за конкретною кваліфікацією (3-го, 2-го, 1-го класу).

**Аналіз  
професійних компетентностей операторів поштового зв'язку  
(розроблено автором за [«Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (№1691)», 2017]**

Кваліфікація 3-го класу. Оволодіння операціями з приймання, обробки і видавння внутрішніх та міжнародних поштових відправлень		Кваліфікація 2-го класу. Оволодіння операціями з надання фінансових послуг поштового зв'язку		Кваліфікація 1-го класу. Здійснення виробничого контролю та статистичного обліку у сфері поштового зв'язку
Модуль 3.1. Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень	Модуль 3.2. Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень	Модуль 2.1. Технологічні операції з переказних послуг та виплат грошової допомоги	Модуль 2.2. Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку	Модуль 1.1. Оволодіння навичками з організації роботи контрольно-довідкових дільниць
Ознайомлення з характеристикою виробничого обладнання відділень та вузлів поштового зв'язку	Виконання приймання, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень	Виконання приймання, обробки, виплати (доставки) переказів, платежів, пенсій	Надання послуг за агентськими угодами та інших послуг	Організація роботи контрольно-довідкових дільниць
Виконання приймання, обробки та видачі внутрішніх поштових відправлень	Застосування програми АСРК (автоматизована система реєстрації та контролю), її основні функції	Застосування нового обладнання	Застосування нового програмного забезпечення для обробки документів	Застосування автоматизованого робочого місця оператора
Оволодіння навичками усного ділового мовлення та культури спілкування	Призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів	Оволодіння знаннями з оформлення довідково-інформаційних документів	Оволодіння знаннями з оформлення обліково-фінансових документів	Ознайомлення з організаційними і розпорядчими документами, їх використання
Засвоєння психологічних особливостей праці оператора поштового зв'язку	Розуміння міжособистісних відносин і соціально-психологічного клімату у колективі	Обслуговування як процес спілкування відвідувача й оператора	Засвоєння основних понять ділової комунікації	Оволодіння основами корпоративної культури

За результатами контент-аналізу наукових праць вітчизняних учених нами виявлено, що у визначенні структури і змісту професійної компетентності вони виходять із вимог Національної рамки кваліфікацій, яка «ґрунтується на європейських і національних стандартах та принципах забезпечення якості освіти, враховує вимоги ринку праці до компетентностей працівників» [«Про затвердження національної рамки кваліфікацій», 2020]. А тому, базуючись на вимогах Національної рамки кваліфікації, ми дійшли висновку стосовно того, що професійна компетентність операторів поштового зв'язку у своїй структурі має відображати результати навчання, сформульовані згідно з дескрипторами (знання, уміння / навички, комунікація, відповідальність і автономія). Водночас вважаємо за необхідне зауважити, що найменше уваги в своїх дисертаційних роботах учені приділяють комунікації (здатності до ефективної роботи в команді, сприйняття критики, порад і вказівок, продукування деталізованих усних і письмових повідомлень, зокрема у професійній діяльності, здійснення наставництва, передавання досвіду тощо). Ці здатності належить до так званих «м'яких навичок» (soft-skills) [О.М Кайтановська, 2022b, с. 84].

Безперечним є той факт, що при розробці структури професійної компетентності операторів поштового зв'язку необхідно враховувати сучасні тенденції розвитку галузі. Докладно вони відображені у звітах Європейського Союзу [M. Cerpickis, A.M. Voivie, S. Tizik et al., 2022], найбільших вітчизняних операторів поштового зв'язку АТ «Укрпошта» [«Звіт незалежного аудитора учасникам ТОВ «Нова пошта», 2021].

З огляду на сучасні тенденції швидкої трансформації сфери поштового зв'язку та ґрунтуючись на аналізі професійних компетентностей кваліфікованих робітників різних професій, сайтів АТ «Укрпошта» та компанії «Нова пошта», нами виокремлено ті професійні компетентності, які є актуальними та потрібними для операторів поштового зв'язку (табл. 2).

Таблиця 2

**Виокремлені компетентності для операторів поштового зв'язку  
(розроблено автором)**

№ з/п	Професійна компетентність	Характеристика
1	Операційна компетентність	Пересилання внутрішньої кореспонденції
2	Програмна компетентність	Застосування різних комп'ютерних програм
3	Довідково-інформаційна компетентність	Оформлення довідково-інформаційних документів
4	Міжособистісна компетентність	Стосунки в колективі
5	Фінансова компетентність	Виплата пенсій, оплата платежів
6	Статистична компетентність	Здійснення статистичного обліку
7	Комунікативна компетентність	Комунікація з клієнтами, колегами
8	Іншомовна компетентність	Знання інших мов
9	Культурно-мовленнєва компетентність	Правильне невимушене оперування словами
10	Соціально-психологічна компетентність	Власна самооцінка й оцінка колег, керівництва

З метою підтвердження правильності вибору спиралися на думку експертів – учених, які вивчали або вивчають зазначену проблему, викладачів спецдисциплін і майстрів виробничого навчання ЗП(ПТ)О, роботодавців. Тому своє подальше дослідження ми спрямували на з'ясування важливості виокремлених професійних компетентностей, які необхідно формувати у майбутніх операторів поштового зв'язку. Для цього було застосовано метод парних порівнянь. Експерти (всього 6 осіб, які мають стосунок до професії оператор поштового зв'язку) попарно порівнювали наведені вище професійні компетентності, відзначаючи «2» пріоритетні (у випадку, коли експерт визнавав рівнозначність обох компетентностей, ця позиція відзначалася оцінкою «1»). При проведенні обчислень встановлювалося середнє значення набраних балів, яке потім використовувалося як коефіцієнт вагомості компетентності.

Таблиця 2

**Матриця визначення вагомості різновидів професійної компетентності операторів поштового зв'язку та дисперсій оцінок експертів**

P <sub>i</sub> *	Різновиди професійних компетентностей операторів поштового зв'язку *									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P <sub>1</sub>	0,61	0,63	0,63	0,59	0,47	0,45	0,56	0,38	0,42	0,40
P <sub>2</sub>	0,60	0,55	0,45	0,60	0,62	0,47	0,50	0,47	0,45	0,45
P <sub>3</sub>	0,75	0,62	0,62	0,78	0,59	0,62	0,78	0,65	0,59	0,53
P <sub>4</sub>	0,69	0,62	0,58	0,58	0,51	0,58	0,41	0,53	0,35	0,30
P <sub>5</sub>	0,61	0,54	0,46	0,57	0,44	0,50	0,36	0,46	0,30	0,26
P <sub>6</sub>	0,76	0,76	0,47	0,38	0,59	0,40	0,44	0,32	0,40	0,27
S <sub>i</sub> *	4,02	3,72	3,21	3,50	3,22	3,02	3,05	2,81	2,51	2,21
P <sub>сер</sub> *	0,67	0,62	0,54	0,58	0,54	0,50	0,51	0,47	0,42	0,37

\*Різновиди професійних компетентностей операторів поштового зв'язку

1. Операційна компетентність.

2. Програмна компетентність.
3. Довідково-інформаційна компетентність.
4. Міжособистісна компетентність.
5. Фінансова компетентність.
6. Статистична компетентність.
7. Комунікативна компетентність.
8. Іншомовна компетентність.
9. Культурно-мовленнєва компетентність.
10. Соціально-психологічна компетентність.

***$P_i$  – коефіцієнт вагомості, значущості різновиду компетентності оператора поштового зв'язку у здійсненні ефективної педагогічної діяльності за оцінкою і-го експерта;***

***$*S_i$  – дисперсії оцінок експертів.***

Отже, за результатами експертного оцінювання в наведеному переліку домінує операційна компетентність. Експерти визначили, що пересилання внутрішньої кореспонденції (листів, бандеролей, посилок тощо) є провідною функцією оператора поштового зв'язку: коефіцієнт вагомості  $P_{сер} = 0,67$ . Експерти також відзначили програмну компетентність, вона включає в себе ІТ технології. Безумовно, інформаційні технології відіграють сьогодні важливу роль у професійній діяльності оператора поштового зв'язку, допомагаючи покращити процеси обробки та доставки поштової кореспонденції. Слід відзначити, що з кожним днем все більше організацій переходять до цифрових технологій: коефіцієнт вагомості  $P_{сер} = 0,62$ . Експерти також акцентують увагу на міжособистісній компетентності, вона включає набір знань, умінь, навичок та властивостей, які допомагають працівникам успішно взаємодіяти з клієнтами та колегами. До ключових аспектів цієї компетентності можна віднести здатність ефективно спілкуватися, слухати і висловлювати свої думки та ідеї, а також передавати інформацію чітко та ввічливо: коефіцієнт вагомості  $P_{сер} = 0,58$ . На переконання експертів, професійні компетентності для операторів поштового зв'язку, які були надані для попарного порівняння, не можуть функціонувати одна без одної, вони є важливими для цієї професії, з чим неможна не погодитися.

Проведене дослідження дає підстави визначити структуру професійної компетентності операторів поштового зв'язку, яку, на наше переконання, має охоплювати такі компоненти: *когнітивний компонент* (включає: знання, якими має володіти кваліфікований працівник цієї професії: довідково-інформаційні, фінансові, технічні і технологічні, нормативно-правові тощо); *діяльнісний компонент* (містить низку таких компетентностей, як: операційна, програмна, фінансова); *особистісно-ціннісний компонент* (являє собою сукупність особистісних і професійних якостей майбутнього кваліфікованого працівника, його мотиваційну спрямованість; здатність розуміти себе та інших, високий рівень відповідальності перед собою та клієнтами, міжособистісну, комунікативну, культурно-мовленнєву та соціально-психологічну компетентності).

**Висновки дослідження і перспективи подальших розвідок цього напрямку.** Швидкі темпи запровадження цифрових технологій позначились на роботі інфраструктури поштової сфери – її роль значно зросла в єднанні окремих осіб і компаній, зокрема у більш периферійних районах з більш густо розташованими населеними пунктами, а заміна листової пошти на альтернативну – електронну охопила всі типи послуг з доставки листової кореспонденції, водночас зріс попит на доставку легких товарів – електронну комерційну доставку. Такі зміни призвели до розширення і трансформації функцій операторів поштового зв'язку, що зумовило необхідність оновлення професійної компетентності, її структури і компонентного складу. За результатами експертного оцінювання з'ясовано, що до найбільш важливих професійних компетентностей операторів поштового зв'язку належать операційна, програмна й комунікативна компетентності. Визначено структуру професійної компетентності операторів поштового зв'язку, яку становлять взаємопов'язані між собою компоненти: когнітивний, діяльнісний, особистісно-ціннісний.

*Перспективи подальших розвідок* розглядаємо в необхідності обґрунтування змісту кожного компонента в структурі професійної компетентності операторів поштового зв'язку.

### Список використаної літератури

Звіт незалежного аудитора учасникам ТОВ «Нова пошта». (2021). Відновлено з <http://surl.li/dlspc>

Кайтановська, О. (2022a). Оператор поштового зв'язку: аналіз стандарту професійної (професійно-технічної) освіти. *Professional Pedagogics*, 1(24), 186–194. doi: 10.32835/2707-3092.2022.24.186-194

Кайтановська, О.М. (2022b). Структурно-семантичний аналіз поняття «професійна компетентність операторів поштового зв'язку». *Вісник післядипломної освіти. Серія «Педагогічні науки»*, 21 (50), 78–90. doi: 10.32405/2218-7650-2022-21(50)-78-90

Про затвердження Національної рамки кваліфікацій, Постанова Кабінету Міністрів України № 1341. (2020). Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-п#Text>

Про освіту, Закон України № 2145-VIII (Україна). (2017). *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 38–39, 380. Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

Про поштовий зв'язок, Закон України № 2722-IX. (2022). Відновлено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2722-20#Text>

Сліпчишин, Л.В. (2016). Реалізація неперервної технологічної освіти в професійно-технічних навчальних закладах. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»*, 1 (11), 337–343.

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (№1691): Оператор поштового зв'язку. (2017). Відновлено з <http://surl.li/nkfix>

Cerpickis, M., Boivie, A.M., Tizik, S. et al. *Main developments in the postal sector (2017-2021). Study for the European Commission, Directorate General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship, and SMEs. Volume 1: Main report.* (2022). Copenhagen: Economics. doi: 10.2873/432068

### References

Cabinet of Ministers of Ukraine (2020), “Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine “On the approval of the National Qualifications Framework”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-п#Text> (Accessed 20 September 2023). (In Ukrainian).

Cerpickis, M., Boivie, A.M., Tizik, S. et al. (2022). *Main developments in the postal sector (2017-2021). Study for the European Commission, Directorate General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship, and SMEs. Vol. 1: Main report.* Copenhagen, Economics, 469 p. doi: 10.2873/432068

Kaitanovska, O. Postal operator: analysis of the Standard of Professional (Vocational and Technical) Education. *Professional Pedagogics*, 2022, no. 1(24), pp. 186–194. doi: 10.32835/2707-3092.2022.24.186-194 (In Ukrainian).

Kaitanovska, O.M. Strukturno-semantychnyi analiz ponyattia “profesiina kompetentnist operatoriv poshtovoho zvyazku” [Structural-semantic analysis of the concept of “professional competence of postal communication operators”]. *Bulletin of Postgraduate Education. Educational Sciences Series*, 2022, issue 21 (50), pp. 78–90. doi: 10.32405/2218-7650-2022-21(50)-78-90 (In Ukrainian).

Ministry of Education and Science of Ukraine (2017). “Standard of professional (vocational and technical) education (No 1691): Postal operator”, available at: <http://surl.li/nkfix> (Accessed 20 September 2023). (In Ukrainian).

Slipchishyn, L.V. Implementation of continuous technological education in vocational educational establishments. *Bulletin of Alfred Nobel University. Series “Pedagogy and Psychology”*, 2016, no. 1 (11), pp. 337–343. (In Ukrainian).

The Verkhovna Rada of Ukraine (2017), The Law of Ukraine “On Education”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> (Accessed 20 September 2023). (In Ukrainian).

The Verkhovna Rada of Ukraine (2022), The Law of Ukraine “On Postal Communication”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2722-20#Text> (Accessed 20 September 2023). (In Ukrainian).

*Zvit nezalezhnogo audytora uchashnykam TOV «Nova poshta»* [Independent auditor’s report to the participants of Nova Poshta LLC]. (2021). Available at: <http://surl.li/dlspc> (Accessed 20 September 2023). (In Ukrainian).

## ANALYSIS OF THE PROFESSIONAL COMPETENCES OF POSTAL OPERATORS

*Kaitanovska Olha*, Researcher of the Department of Scientific and Methodological Support of Vocational Education Institute of Modernization of the Content of Education, PhD student, Ivan Ziazun Institute of Pedagogical and Adult Education NAPS of Ukraine, Kyiv.

E-mail: katanoo.m@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8566-6458

DOI: 10.32342/2522-4115-2023-2-26-6

**Keywords:** *professional competence, professional training, postal operator, institution of professional (vocational and technical) education, transformation, the field of postal services.*

*The article analyzes the standard of professional (vocational and technical) education in the profession of postal operator with the aim of establishing their compliance with the modern requirements of employers and determining the modern structure of their professional competence.*

*The purpose of the article is to analyze the standard of professional (vocational and technical) education in the profession of postal operator, to establish the correspondence of the description of the profession with the modern requirements of employers and to determine the modern structure of the professional competence of postal operators.*

*In the process of research, the author used content analysis of regulatory and legal documents and reporting documentation, analysis of scientific and professional literature, the method of paired comparisons for expert assessment of modern competencies, and synthesis for generalization of the obtained results.*

*A comparative analysis of the content of the modules according to the qualifications of each class was carried out. According to the results of the research, the necessity to transform the professional competence of future postal operators, who acquire a profession in professional (vocational and technical) education institutions, has been updated, which will correspond to the trend of rapid introduction of digital technologies into the activities of the postal infrastructure. Taking into account the current trends of rapid transformation of the field of postal communication, based on the results of the analysis of professional competencies of qualified workers of various professions, the websites of JSC Ukrposhta and the company Nova Poshta, the most relevant and necessary competencies for postal operators have been identified. It has been found out that there have been changes in the practical activities of postal operators, which have led to the expansion and transformation of the functions of postal operators. This has made it necessary to update the professional competence of postal operators, its structure and component composition, which must meet the requirements of the National Framework of Qualifications and its descriptors. Based on the analysis of specialized literature and reporting documentation of the most powerful domestic postal operators, a number of professional competencies is proposed: operational, programmatic, reference and informational, interpersonal, financial, statistical, communicative, foreign language, cultural and linguistic.*

*Taking into consideration the results of the discussion with teaching staff of professional (vocational and technical) education institutions that train qualified workers in this profession, expert evaluation by a group of experts consisting of scientists, teachers of special disciplines, and representatives of employers, it was found out that the most important professional competencies of postal operators include operational, programmatic and communicative ones. The structure of professional competence of postal operators is defined, which consists of interconnected components: cognitive (including: knowledge that a qualified worker of this profession should possess: reference and information, financial, technical and technological, normative and legal, etc.), operational (containing a number of such competencies as: operational, programmatic, and financial ones), personal and valuable (representing a set of personal and professional qualities of a future qualified worker, their motivational orientation; the ability to understand themselves and others, a high level of responsibility towards themselves and clients, interpersonal, communicative, cultural and linguistic, and social-psychological competences).*

*Одержано 15.09.2023.*