

**ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА**

**Вербівський  
Дмитрій Сергійович**

**УДК 371.14:174.4+654.15**

**ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ПЕРСОНАЛУ ЦЕНТРУ  
ОБСЛУГОВУВАННЯ АБОНЕНТІВ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

**Автореферат**  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата педагогічних наук

**Житомир – 2012**

Дисертацією є рукопис

Робота виконана в Житомирському державному університеті імені Івана Франка, Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України.

**Науковий керівник:**

кандидат педагогічних наук, доцент

**Єремєєва Віра Модестівна,**

Житомирський державний університет

імені Івана Франка, заступник декана

фізико-математичного факультету.

**Офіційні опоненти:**

доктор педагогічних наук, професор

**Гриньова Валентина Миколаївна,**

Навчально-науковий інститут педагогіки і

ісихології Харківського національного педагогічного

університету імені Г.С. Сковороди,

заступник директора;

кандидат педагогічних наук, доцент

**Москаленко Алла Миколаївна,**

Київський національний університет

імені Тараса Шевченка,

доцент кафедри педагогіки.

Захист відбудеться 20 березня 2012 р. об 11.00 на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 14.053.01. у Житомирському державному університеті імені Івана Франка за адресою: 10008, м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40, 2-й поверх, конференц-зал.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Житомирського державного університету імені Івана Франка (10008, м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40).

Автореферат розісланий 18 лютого 2012 р.

Вчений секретар

спеціалізованої вченої ради

С.Л. Яценко

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження.** У період становлення ринкових відносин, інтегрування у світові економічні процеси, розширення кола професій гостро відчувається потреба забезпечення високого рівня професіоналізму фахівців, підвищення їх загальної культури, формування морально-етичних якостей, що постає, як зазначається в Законах України "Про освіту", "Про вищу освіту", "Національній доктрині розвитку освіти", "Концепції виховання дітей та молоді у національній системі освіти", пріоритетним завданням та предметом особливої уваги української держави.

Професійна діяльність галузі мобільного зв'язку є порівняно новою в нашому суспільстві. Проте вона стала невід'ємною складовою виробничої й соціальної інфраструктури України та здійснюється відповідно до Закону України "Про телекомунікації", "Концепції розвитку телекомунікацій України".

Розширення в Україні мобільних мереж, усвідомлення особливостей професійної діяльності компаній зумовлює необхідність узагальнення досвіду виробничого навчання працівників, здатних, як наголошується у "Концепції підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців для галузі зв'язку та сфери інформатизації", не лише ефективно вести продаж послуг мобільного зв'язку, а й дотримуватися вимог професійної етики, які є загальноприйнятими в сучасному світі.

Аналіз наукових джерел свідчить про те, що різні аспекти теоретичних засад етичних знань знайшли своє відображення в історії зарубіжної та вітчизняної науки (Аристотель, Конфуцій, Платон, Ж.-Ж. Руссо, Сократ, Г. Сковорода та ін.). Проблеми професійної етики розглядалися в працях М. Вебера, Т. Гоббса, Дж. Локка, Протагора та інших філософів і педагогів минулого. Взаємозв'язок етики з людською діяльністю висвітлено в роботах сучасних науковців (О. Бобир, С. Богдан, Н. Вознюк, В. Губин, Г. Йонас, Э. Сабат), співвідношення загальнолюдського й професійного компонентів моралі досліджували Д. Волкогонов, Т. Герет, Ф. Кузин, В. Лозовий та ін.

Аналіз дисертаційних робіт засвідчує про посилену увагу до проблеми формування морально-етичних якостей фахівців різних професій, зокрема, службовців митних органів (Н. Тимченко), майбутніх управлінців навчальних закладів (А. Москаленко), майбутніх працівників податкової служби (А. Болдова), інженерів (О. Лапузіна, О. Романовський), майстрів виробничого навчання (О. Кривошеєва), учителів загальноосвітніх навчальних закладів (Н. Сопнева, Л. Хоружа, І. Чернокозов).

Основні аспекти культури професійного спілкування висвітлено в роботах О. Куліша, В. Лівенцова. Пошук шляхів удосконалення морально-етичних відносин у колективі здійснювали Н. Суглик, Т. Чмут та ін. Загальні підходи щодо розв'язання проблеми

професійної підготовки сучасних менеджерів, обґрунтування умов та способів цілеспрямованого формування їх морально-етичних якостей вивчали вітчизняні й зарубіжні вчені (А. Ліпенцев, В. Локшин, М. Лоринг, Н. Статінова, П. Ульріх та ін.).

Не зважаючи на зацікавленість, яку виявляють науковці до професійно-етичної складової як основного чинника підвищення якості трудової діяльності, проблема формування професійної етики в процесі виробничого навчання персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку залишалася практично поза увагою дослідників і не була предметом спеціального наукового дослідження.

Необхідність її вирішення зумовлена **суперечностями між**: сучасними вимогами до змісту та характеру професійної етики фахівця центру й наявним рівнем її сформованості; виробничою потребою дотримання працівниками професійно-етичних норм та недостатньою увагою керівництва до вирішення даної проблеми; наявністю в практиці виробничого навчання різних компаній інформаційно-практичних можливостей досягнення зазначеної мети та відсутністю відповідного науково обґрунтованого інструментарію.

Отже, збільшення попиту на отримання якісних послуг мобільного зв'язку й недостатня спрямованість системи виробничого навчання на розвиток морально-етичних якостей персоналу центрів обслуговування абонентів вимагає спеціальної організації процесу формування професійної етики, що сприятиме підвищенню рівня їх професіоналізму.

Теоретична і прикладна актуальність проблеми в умовах ринкової економіки, її недостатня розробленість у сучасній психолого-педагогічній науці, а також необхідність удосконалення професійно-етичних якостей працівників у процесі виробничого навчання зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: **"Формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку"**.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження здійснене відповідно до програми науково-дослідницької роботи Житомирського державного університету імені Івана Франка і є складовою комплексної теми "Професійна підготовка майбутніх фахівців в умовах ступеневої освіти" (ДР № 0110V002272). Тема дисертації затверджена вченою радою Житомирського державного університету імені Івана Франка (протокол № 6 від 26. 01. 2007 р.) та узгоджена в Раді з координації наукових досліджень у галузі педагогіки і психології АПН України (протокол № 1 від 29. 01. 2008 р.).

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати й експериментально перевірити ефективність авторської моделі формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку в процесі виробничого навчання.

Відповідно до мети визначено основні **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати стан дослідженості проблеми, уточнити сутність базових понять.
2. Дослідити становлення та розвиток професійної діяльності в галузі мобільного зв'язку в контексті досліджуваної проблеми.
3. Визначити сучасний стан сформованості професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку.
4. Виділити психолого-педагогічні та професійні умови ефективності формування професійно-етичних якостей персоналу.
5. Теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити функціональну модель формування професійної етики в процесі виробничого навчання персоналу, її зміст, етапи реалізації, навчально-методичне забезпечення.

**Об'єкт дослідження** – професійна діяльність персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку.

**Предмет дослідження:** зміст і форми формування професійної етики працівників центрів у процесі виробничого навчання.

**Гіпотеза дослідження** полягає в тому, що формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку в процесі виробничого навчання буде ефективним за умови наукового обґрунтування й розроблення функціональної моделі та її реалізації в діяльності "Корпоративної школи професійної етики", зорієнтованої на вдосконалення професійно-етичних якостей працівників, підвищення рівня їх загальної культури, на основі цілеспрямованого відбору змісту, використання традиційних й інноваційних форм, які моделюють соціальний контекст і способи спілкування в ситуаціях професійно-етичної взаємодії.

**Методологічну основу дослідження** становлять: теорія пізнання, що вивчає взаємовідносини суб'єктів у процесі пізнавальної діяльності; положення філософії про взаємозв'язок і взаємозалежність явищ і процесів, діалектичну єдність і протилежність суб'єкта й об'єкта діяльності, перехід кількісних змін в якісні; системний, діяльнісний, процесуальний, андрагогічний, деонтологічний, культурологічний, аксіологічний, комплексний та інформологічний підходи, що надають можливості комплексно дослідити сферу виробничого навчання центрів обслуговування абонентів, урахувати особливості організації навчальної діяльності дорослих, окреслити загальну структуру процесу формування професійної етики персоналу, визначити взаємозв'язки елементів та їх ієрархію, особливості та умови успішного функціонування компаній мобільного зв'язку.

**Теоретичну основу дослідження** становлять праці вітчизняних і зарубіжних науковців, філософів, педагогів, які розкривають основні положення етичних теорій (Г. Гегель, Р. Декарт, І. Кант, В. Сухомлинський та ін.), професійні аспекти формування

морально-етичних якостей фахівця (В. Лозовой, Ф. Селюков, А. Щеглов, В. Шепель та ін.); положення і висновки щодо сучасних тенденцій розвитку педагогічної теорії та практики: теоретичні засади розвитку професійної освіти в Україні (В. Гриньова, І. Зязюн, Н. Ничкало та ін.); психолого-педагогічні теорії організації системи підвищення кваліфікації працівників (О. Гугул, І. Дергальова, Н. Іпатова та ін.); сучасні концептуальні положення формування професійної етики (Г. Васянович, О. Гусейнов, В. Писаренко та ін.); загальні положення педагогіки та психології щодо морального виховання особистості (І. Бех, В. Кремень, С. Гончаренко та ін.); аксіологічні принципи професійно-особистісного розвитку фахівця (О. Дубасенюк, Н. Кузьміна, С. Сисоєва та ін.); законодавчі документи, які визначають теоретичні та практичні основи виробничого навчання фахівців галузі, та нормативні документи, що становлять інтелектуальну власність компанії мобільного зв'язку ПрАТ "МТС Україна".

На різних етапах науково-дослідницької роботи було застосовано комплекс **методів дослідження**: *теоретичні* (аналіз, порівняння, класифікація, моделювання, узагальнення експериментальних даних) – з метою вивчення психолого-педагогічної та спеціальної літератури для визначення понятійного апарату, досвіду і стану професійної діяльності працівників центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку, виявлення структурних і функціональних компонентів моделі формування професійної етики персоналу, обґрунтування основних положень досліджуваної проблеми; *емпіричні* (анкетування, спостереження, інтерв'ювання, тестування, метод експертних оцінок, самооцінювання) – для визначення ступеня важливості морально-етичних якостей фахівців та рівня їх сформованості; *педагогічний експеримент* – для перевірки ефективності розробленої моделі формування професійної етики персоналу центрів; *методи математичної статистики* – для встановлення взаємозумовлених зв'язків між параметрами досліджуваних явищ та процесів, статистичної перевірки гіпотези дослідження.

### **Організація та основні етапи дослідження.**

Дослідження проводилося впродовж 2006-2011 років та охоплювало три етапи науково-педагогічного пошуку.

На першому етапі – *теоретико-аналітичному* (2006-2007 рр.) – визначено мету дослідження; конкретизовано його завдання; сформульовано об'єкт, предмет, гіпотезу; вивчено стан досліджуваної проблеми в філософській, психологічній, педагогічній літературі; здійснено аналіз базових понять; проведено попереднє опитування щодо важливості та рівня сформованості професійної етики персоналу центрів обслуговування абонентів.

На другому етапі – *аналітико-пошуковому* (2007-2008 рр.) – обґрунтовано

концептуальні ідеї та методологічні засади формування професійно-етичних якостей персоналу компаній мобільного зв'язку в процесі виробничого навчання, визначено умови ефективності; розроблено авторську модель, критерії та показники рівнів сформованості, окреслено етапи роботи; проведено констатувальний етап експерименту.

На третьому етапі – *формуально-узагальнюючому* (2009-2011 рр.) – здійснено формувальний етап експерименту; систематизовано, узагальнено й оформлено результати дослідження; сформульовано загальні висновки; впроваджено функціональну модель формування професійної етики персоналу в процес виробничого навчання компанії ПрАТ "МТС Україна" через діяльність "Корпоративної школи професійної етики".

**Експериментальна база дослідження.** Дослідно-експериментальна робота виконувалася на базі Житомирського центрального територіального управління та Хмельницького регіонального представництва ПрАТ "МТС Україна". На різних етапах експериментальною роботою були охоплені клієнти компаній мобільного зв'язку (147 осіб), працівники центрів обслуговування абонентів різних регіонів України (678 осіб) та експерти (25 осіб).

**Наукова новизна та теоретичне значення дослідження** полягає в тому, що *вперше* здійснено науковий аналіз, розроблено наукові положення, отримано нові висновки в галузі професійної етики персоналу центрів обслуговування мобільного зв'язку, конкретизовано і систематизовано сукупність морально-етичних норм та якостей, необхідних для успішного здійснення професійних обов'язків; теоретично обґрунтовано та розроблено функціональну модель формування професійної етики працівників центрів, окреслено етапи її впровадження, експериментально перевірено ефективність на основі виділення критеріїв (цілемотиваційний, когнітивний, діяльнісний, результативний), показників і рівнів підготовленості фахівців до цього виду діяльності (експертний, нормативний, середній); доведено необхідність застосування активних форм роботи з використанням світового та вітчизняного досвіду; *удосконалено* організаційні засади виробничого навчання персоналу на основі інтеграції професійних і морально-етичних норм, окреслення психолого-педагогічних, професійних і спеціальних умов ефективності трудової діяльності, що враховують мету діяльності компанії й особливості навчання дорослих; *подальшого розвитку* набули положення щодо вдосконалення змісту та організаційних форм, що забезпечують системне та систематичне формування морально-етичних знань і вмінь, моральних якостей як важливих чинників підвищення рівня професіоналізму і компетентності фахівців.

**Практичне значення** отриманих результатів визначається тим, що розроблено, методично забезпечено й апробовано "Корпоративну школу професійної етики" (для компаній мобільного зв'язку); видано методичний посібник "Професійна етика сучасного

фахівця" для використання в системі виробничого навчання персоналу центрів обслуговування абонентів; обґрунтовані теоретичні положення й практичні напрацювання можуть також бути використані для вдосконалення процесу професійної підготовки в навчальних закладах зазначеної галузі.

**Вірогідність результатів дослідження** забезпечується теоретичним обґрунтуванням вихідних положень; використанням методів, що відповідають меті та завданням дослідження; репрезентативністю вибірки; застосуванням сучасного апарату математичної статистики.

**Упровадження** результатів дослідження здійснювалося на базі Житомирської філії СП ТОВ "Інтернешенел Телекомюнікешен Компані" оператора стільникового зв'язку стандарту CDMA (довідка № 15-43 від 09. 06. 2010 р.), Житомирської філії ТОВ "Інтертелеком" оператора стільникового зв'язку (довідка № 151-Д4 від 11. 05. 2010 р.), Житомирської філії ВАТ "Укртелеком" оператора стільникового зв'язку (довідка № 30-1/93 від 05. 05. 2010 р.), Хмельницького регіонального представництва ЗАТ "Українські радіосистеми" оператора стільникового зв'язку (довідка № 1/1346 від 26. 10. 2010 р.), Житомирського центрального територіального управління ПрАТ "МТС Україна" (довідка № 48/35 від 15. 09. 2010 р.).

**Апробація результатів дисертації** відбувалася шляхом публікацій наукових праць, доповідей, повідомлень на науково-методичних конференціях, зокрема, *міжнародній*: "Еліта і обдарованість: точки перетину" (Київ, 2010); *всеукраїнській*: "Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми" (Рівне, 2010); *міжрегіональній*: "Проблема духовності сучасної молоді: реалії та перспективи" (Житомир, 2008); *регіональній*: "Молодь і освіта. Європейський вибір" (Житомир, 2006); *всеукраїнському методологічному семінарі з міжнародною участю*: "Модернізація вищої освіти у контексті євроінтеграційних процесів" (Житомир, 2007); *всеукраїнському науково-методичному семінарі з міжнародною участю*: "Інформаційно-комунікативні технології у сучасному освітньому просторі" (Кременець, 2011); науково-практичних конференціях викладачів, студентів та молодих учених (Житомир, 2002-2011); *міжнародному науково-практичному семінарі*: "Ефективна робота з клієнтами" (Стамбул, 2011); *всеукраїнських науково-практичних семінарах-тренінгах*: "Нематеріальна мотивація" (Київ, 2010), "Техніка обслуговування. Робота зі скаргами та претензіями" (Київ, 2011).

**Публікації.** Основні положення та результати дисертаційного дослідження висвітлено в 15 одноосібних публікаціях, із них: 1 навчально-методичний посібник, 5 статей у провідних наукових фахових виданнях, затверджених ВАК України, 9 – у збірках наукових праць і матеріалів науково-практичних конференцій.



**Структура дисертації** зумовлена логікою дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного з них, загальних висновків, додатків, списку використаних джерел (312 найменувань, з яких 19 – іноземною мовою). Робота містить 16 додатків на 87 сторінках. Загальний обсяг дисертації складає 292 сторінки, основний її зміст викладено на 180 сторінках.

### **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність і доцільність дослідження обраної проблеми; визначено його мету, завдання, об'єкт, предмет; розкрито наукову новизну і практичне значення; проаналізовано напрями впровадження та апробації результатів експериментальної роботи.

У **першому** розділі – "Теоретико-методологічні основи формування професійної етики" – представлено результати дослідження проблеми в історико-педагогічному контексті, визначено та охарактеризовано основні етапи розвитку професійної діяльності в галузі мобільного зв'язку; проаналізовано базові поняття, уточнено їх сутність і зміст.

На основі аналізу вітчизняних і зарубіжних наукових джерел з історії, філософії, педагогіки професійну етику визначено як важливу галузь знань, що виникла в межах конкретних видів праці та є відображенням суспільних завдань і цілей професії. Вивчення основних напрямів сучасних наукових досліджень різних видів професійної етики (лікарської, педагогічної, економічної тощо) доводить, що вона розглядає різноманітні аспекти праці та теоретично обґрунтовує можливість адаптації загальнолюдських норм і принципів моралі відповідно до специфічних умов професійної діяльності людей, формується з урахуванням особливостей її організації.

Доведено, що розвиток та інтегрування світових економічних процесів, підвищення рівня технологізації й інформатизації, технічні досягнення в різних сферах сучасного суспільства зумовлюють виникнення низки нових професій та необхідність визначення морально-етичних норм, які регламентують специфіку професійної поведінки, оскільки моральні якості працівника є одним з провідних компонентів його професійної придатності.

На основі аналізу процесу становлення та розвитку галузі мобільного зв'язку з'ясовано, що, незважаючи на порівняно невеликий термін існування, вона стала однією із стратегічних у сучасному суспільстві, оскільки є сполучною ланкою як промислової сфери (послуг і споживачів), так і різних географічно розрізнених частин країни та її економічних центрів. Ураховуючи специфіку професійної діяльності, розширення в Україні мережі компаній, що надають послуги зв'язку, доведено необхідність збагачення морально-етичного досвіду працівників, навчання їх основним принципам і правилам поведінки.

Вивчення, зіставлення та узагальнення поглядів щодо тлумачення основних понять

досліджуваної проблеми ("професійна етика", "професійно-етичні якості та норми", "кодекс професійної етики") дозволяє уточнити їх сутність, особливості і взаємозв'язок.

Розгляд наукових підходів до виділення різних видів професійної етики дозволив обґрунтувати положення, що *професійна етика персоналу центру обслуговування абонентів* є різновидом етики бізнесу, яка характеризується особливостями становлення і розвитку галузі мобільного зв'язку, та визначається як сукупність моральних норм та способів поведінки, які відображають специфіку фахової діяльності, висувають певні вимоги до формування моральних якостей працівників, регламентують і регулюють виконання ними професійних обов'язків.

З'ясовано, що *морально-етичні норми* існують у різних видах професійної етики, являють собою усвідомлені й внутрішньо прийняті правила поведінки фахівця та визначають його ставлення до праці, власності, колективу. До професійних моральних норм персоналу віднесено, передусім, загальні моральні норми (відповідальність, обов'язковість, тактовність тощо). Проте особливості професії (своєрідне поєднання менеджерської та інформаційної складової у роботі з клієнтами) зумовлюють їх певну специфіку.

На основі визначення особливостей діяльності центру обслуговування абонентів доведено, що *моральні якості фахівця в галузі мобільного зв'язку* ґрунтуються на загальнолюдській моралі та стандартах компанії. Виявлено, що працівники мають володіти великою кількістю якостей професійного і загальнолюдського характеру, які об'єднано в такі групи: професійно-ділові, адміністративно-організаційні, соціально-психологічні, моральні.

Визначення та аналіз професійно-етичних норм і моральних якостей фахівця, необхідних для успішного здійснення трудової діяльності, дозволили розробити "Кодекс професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку компанії ПрАТ "МТС Україна", який став підґрунтям *структурної моделі професійної етики*, зміст якої постає як певна множина взаємопов'язаних елементів, що зумовлює морально-етичну цілісність у взаємодії із зовнішнім середовищем. У ході реалізації системно-структурного підходу до розгляду проблеми з'ясовано, що ефективним напрямом подолання суперечностей між вимогами професійної діяльності та реальною готовністю працівників до професійно-етичної поведінки у всіх типових ситуаціях є розробка функціональної моделі в досліджуваній сфері.

У **другому** розділі – "Обґрунтування моделі формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку" – представлено теоретично обґрунтовану функціональну модель, розглянуто етапи та специфіку її впровадження через діяльність "Корпоративної школи професійної етики", окреслено психолого-педагогічні та професійні умови ефективності в процесі виробничого навчання.

На основі семантичного та змістово-логічного аналізу уточнено сутність терміну "формування" та сформульовано визначення поняття "формування професійної етики фахівця", як цілеспрямованого процесу розвитку морально-етичних якостей особистості, яка володіє не лише професійними знаннями, вміннями та навичками, але й дотримується етичних норм обраної професії.

З'ясовано, що формування професійної етики в центрах обслуговування абонентів здійснюється в процесі виробничого навчання, у межах робочого часу (встановленого законодавством про працю), з фахівцями відповідного віку (дорослі), певної професії і галузі виробництва. Виявлення та аналіз особливостей виробничого навчання персоналу, які характеризуються певною сформованістю всіх сфер світогляду, підтвердило необхідність коригування їх морально-етичної поведінки, виходячи із спрямованості та потреб професії.

На основі ґрунтовного аналізу роботи центру обслуговування абонентів та специфіки виробничого навчання персоналу виокремлено умови, що забезпечують ефективність формування професійної етики, відповідають вимогам сучасної світової корпоративної етики, адаптовані до менталітету країни і специфіки діяльності компаній мобільного зв'язку.

Професійні умови тлумачаться як сукупність взаємозв'язаних психофізіологічних, виробничих, санітарно-гігієнічних, естетичних і соціальних факторів праці, обумовлених рівнем розвитку суспільства й особливостями галузі мобільного зв'язку, що визначають стан професійної діяльності центру обслуговування абонентів, впливають на здоров'я та працездатність фахівців, ефективність виробничого навчання. Психолого-педагогічні – як спеціально створені обставини (сукупність явищ зовнішнього та внутрішнього середовища), що сприяють формуванню готовності працівників до професійно-етичної діяльності.

Доведено, що оновлення й конкретизація змісту виробничого навчання з метою підсилення його професійно-етичної складової передбачає розробку спеціальної системи формування професійної етики персоналу, яка сприятиме в подальшому стабільному й максимально ефективному функціонуванню компаній мобільного зв'язку.

Функціональна модель формування професійної етики, що розроблена на основі врахування особливостей та сучасного стану трудової діяльності, результатів пілотажного опитування групи персоналу компаній мобільного зв'язку Житомирської, Вінницької та Хмельницької областей (138 осіб), ґрунтується на психолого-педагогічних та професійних засадах, спрямована на оптимізацію, систематизацію й конкретизацію формування моральних якостей працівників центру обслуговування абонентів.

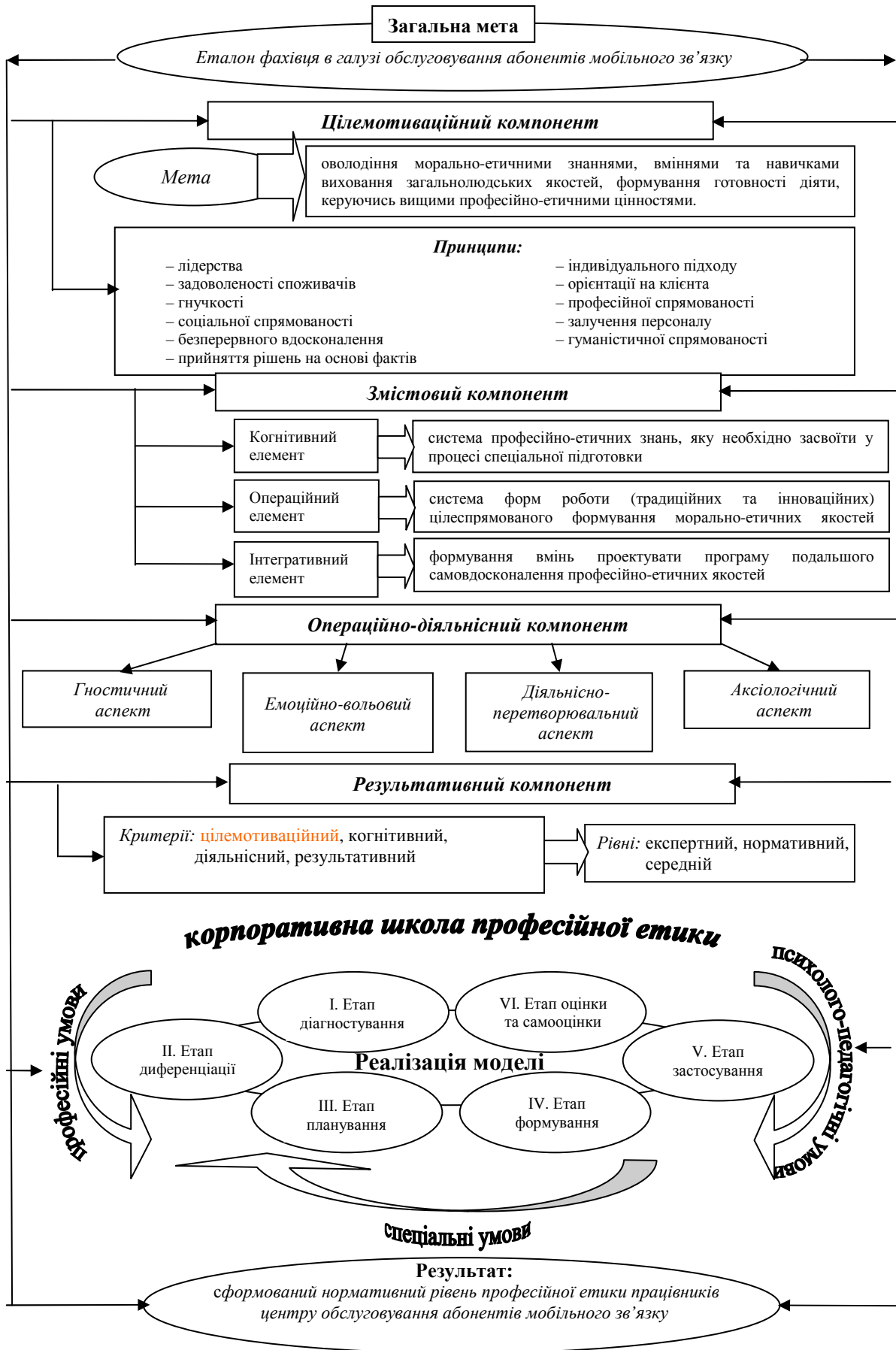


Рис. 1. Функціональна модель формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку

Представлена авторська модель вміщує компоненти формування професійної етики (цілемотиваційний, змістовий, операційно-діяльнісний, результативний), етапи роботи (діагностування, диференціації, планування, формування, застосування, оцінки й самооцінки), окреслює зв'язки між ними та умови ефективної реалізації. Сутність кожного етапу розкривається на основі характеристики компонентів моделі з позицій урахування їх загальних особливостей та спрямованості (завдання, зміст, форми, методи, засоби).

Упровадження в процес виробничого навчання центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку розробленої моделі реалізовано у діяльності "Корпоративної школи професійної етики", що передбачало врахування специфіки її функціонування, використання різноманітних інноваційних та традиційних форм, спрямованих на засвоєння етичних знань, вироблення професійно-етичних умінь та навичок, розвиток моральних якостей.

У **третьому** розділі – "Експериментальна перевірка ефективності впровадження моделі формування професійної етики персоналу" – представлено програму експериментальної роботи щодо вивчення сучасного стану проблеми формування професійної етики працівників центрів та рівня їх готовності до цього виду діяльності після впровадження авторської моделі через діяльність "Корпоративної школи професійної етики".

Вивчення сучасного стану сформованості моральних якостей персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку на констатувальному етапі експериментальної роботи серед клієнтів (147 осіб) та працівників компаній (429 осіб) різних регіонів України підтвердило припущення, згідно з яким їх професійно-етичній підготовці приділяється недостатньо уваги, що актуалізує необхідність усунення недоліків та підвищення якості виробничого навчання шляхом упровадження сучасних інноваційних моделей.

Проведена експериментальна робота дозволила окреслити структуру професійно-етичної діяльності як спеціально організованого процесу, виділити та охарактеризувати основні компоненти моделі, визначити критерії (цілемотиваційний, когнітивний, діяльнісний, результативний) та їх показники, за допомогою яких діагностувалася її ефективність у самооцінці та оцінці компетентними суддями.

За попередньо визначеними критеріями та оцінкою компетентних суддів виокремлено три групи персоналу за рівнем професійно-етичної спрямованості (експертний, нормативний, середній), що сприяло остаточному формуванню вибіркової сукупності респондентів.

Аналіз результатів формувального етапу експерименту, який тривав упродовж трьох років (періодичність системи виробничого навчання в компанії один рік) та охоплював постійну групу працівників центрів обслуговування абонентів мобільного зв'язку Житомирської і Хмельницької областей (249 осіб), засвідчив, що запропонована функціональна модель формування професійної етики значно активізує трудову діяльність

персоналу, стимулює їх до ефективної праці, формує прагнення до здійснення морально-етичних вчинків.

Простежено позитивну динаміку в підготовці до професійно-етичної діяльності в експериментальних групах (125 осіб) експертного та нормативного рівнів, де сформованість умінь при виконанні творчої роботи професійно-етичного характеру досягли 84,6 %, середнього – 15,4 %. У контрольних групах (124 особи) виявлено середній рівень досліджуваних умінь у 55 % працівників.

З'ясовано, що на завершальному етапі експериментальної роботи чіткіше визначилися групи працівників за рівнем наявної професійно-етичної підготовки (експертний, нормативний, середній), кожен з яких у змістовому наповненні ввібрав у себе не лише діяльнісні, але й особистісні характеристики. Показники загальної підготовки фахівців центрів обслуговування абонентів мобільного зв'язку до професійно-етичної діяльності також зросли: у мотиваційній сфері – на 7,2 % (різниця між середніми значеннями ЕГ та КГ), у змістовій – на 20 %, в операційно-діяльнісній – на 12 % (рис. 2).

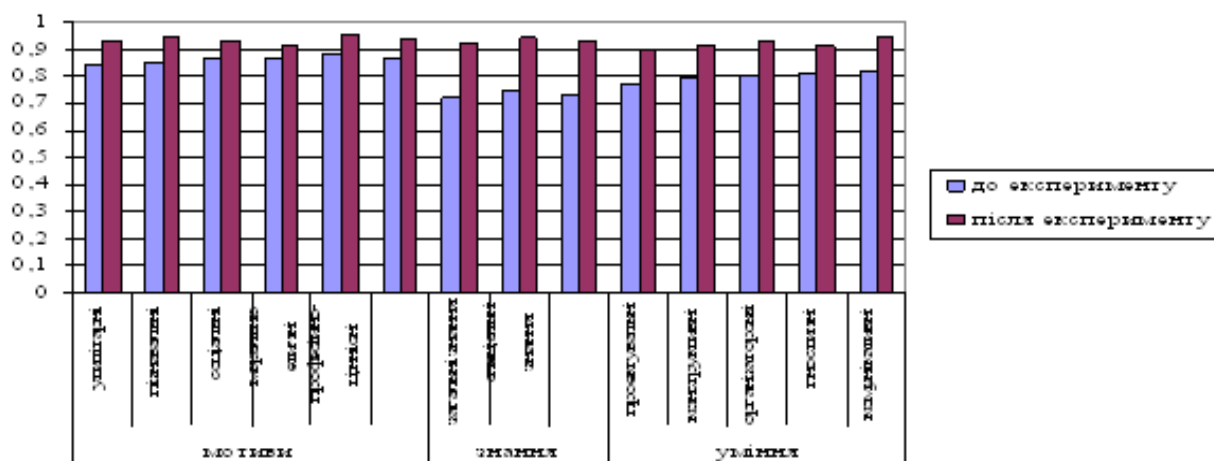


Рис. 2. Динаміка рівня готовності фахівців центрів обслуговування абонентів до професійно-етичної діяльності

Вірогідність розбіжностей рівнів сформованості компонентів структури професійно-етичної діяльності персоналу центрів обслуговування абонентів мобільного зв'язку була доведена за допомогою непараметричного  $H$ -критерію Краскелла-Валліса.

Таким чином, результати лонгітюдного та порівняльного аналізу даних формувального етапу експерименту підтверджують гіпотезу про те, що формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку в процесі виробничого навчання буде ефективним за умови наукового обґрунтування й розроблення функціональної моделі та її реалізації через діяльність "Корпоративної школи професійної етики" з урахуванням професійних і психолого-педагогічних умов ефективності, використанням

інноваційних та традиційних форм роботи.

Обґрунтування теоретичних засад та узагальнення результатів дослідження проблеми формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку дозволило дійти таких **висновків**:

1. Історико-теоретичний розгляд проблеми засвідчив важливість моральної проблематики в історії загальнолюдської культури, оскільки на засадах етики ґрунтуються соціальні та міжособистісні відносини, поведінка працівника в професійній діяльності, спілкування в різних групах та об'єднаннях.

Усвідомлення професійної етики як складової загальної етичної теорії, яка розглядалася у працях та практичній діяльності багатьох видатних філософів і науковців минулого, дає змогу осмислити походження морально-етичних питань, простежити їх розвиток в історико-педагогічному контексті, що поглиблює розуміння професійної моралі, її призначення, функції у житті людини, закономірності подальшого вдосконалення. Доведено, що морально-етичні знання набувають особливої актуальності в умовах сучасного суспільства, оскільки існує необхідність адаптації загальнолюдських моральних цінностей, норм і принципів моралі до специфіки професійної діяльності.

На основі аналізу базових понять доведено їх взаємозумовленість, уточнено сутність та сформульовано означення поняття "професійна етика персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку".

З'ясовано, що особливості праці персоналу центру обслуговування мобільного зв'язку характеризуються певною специфікою норм моралі, зумовленою своєрідністю поєднання менеджерської й інформаційної складової у роботі з клієнтами. Останнє підтверджує необхідність оволодіння працівниками етичними знаннями та розвитку їх професійно-етичних якостей, під якими розуміємо характерні властивості фахівця, що базуються на загальнолюдській моралі та нормах поведінки конкретної професійної групи.

Виходячи з розроблених теоретико-методологічних засад та виокремлених моральних якостей і норм професійно-етичної поведінки працівників, необхідних для ефективного здійснення визначеного виду професійної діяльності, розроблено професійно-етичний кодекс, який покладено в основу структурної моделі професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку.

2. У процесі аналізу психолого-педагогічної та фахової літератури, а також професійної діяльності центрів обслуговування абонентів з'ясовано, що продукт компанії (послуги мобільного зв'язку) за останні роки став одним із найдинамічніших сегментів телекомунікаційного ринку, зважаючи на темпи розвитку галузі, різноманітність та варіативність послуг, своєрідність взаємовідносин між його суб'єктами. Виділення етапів

становлення та розвитку галузі підтвердило, що поява нових телекомунікаційних технологій спричиняє суттєві зміни у стилі життя суспільства та призводить до розширення в Україні мережі компаній мобільного зв'язку.

Вивчення та усвідомлення особливостей професійної діяльності центрів обслуговування абонентів, що зумовлені їх суспільним призначенням, доводить необхідність володіння персоналом не лише фаховими знаннями, вміннями та навичками, але й дотримання ними професійно-етичних норм обраної професії. Виявлено, що розроблення принципово нових підходів до організації роботи працівників та посилення уваги до проблеми розвитку їх морально-етичних якостей потребує оновлення системи виробничого навчання.

Доведено, що організація цілеспрямованої, систематичної роботи щодо підвищення кваліфікації сучасних фахівців з даного профілю в напрямі формування професійної етики не лише впливатиме на їх свідомість, а й сприятиме переведенню моральних знань в особистісні переконання, підвищить розуміння суспільної значущості праці, створить необхідну морально-психологічну атмосферу в колективі.

3. Результати діагностичного опитування працівників та клієнтів центрів обслуговування абонентів різних компаній та регіонів України підтвердило, що професійно-етична складова є важливим чинником готовності фахівців до здійснення професійної діяльності, завдяки чому зростає якість надання послуг мобільного зв'язку населенню.

Вивчення сучасного стану рівня сформованості професійної етики персоналу центрів обслуговування абонентів засвідчило, що успішна організація трудової діяльності потребує наявності етичних знань, спеціальних умінь, моральних якостей, які допомагають ефективно здійснювати професійні обов'язки, швидко і правильно приймати важливі рішення, забезпечувати взаємодію на основі загальнолюдських моральних норм і правил поведінки, прагнути оволодіти професійно-етичними якостями.

Визначено, що в процесі виробничого навчання недостатньо враховуються можливості професійної етики, не створюються належні умови для її формування. Останнє підтверджує перспективність та доцільність розроблення системи цілеспрямованого розвитку професійно-етичних якостей та моральної поведінки працівників, що забезпечить підвищення ефективності роботи центрів та успішність компанії в цілому.

4. На основі аналізу системи виробничого навчання в компаніях мобільного зв'язку виділено певні недоліки його організації (недооцінка важливості професійної етики у діяльності центрів, формальність у визначенні професійно-етичних норм та необхідних моральних якостей працівників, традиційний підхід до планування, переважне використання стандартних форм роботи тощо). Це довело доцільність визначення відповідних умов



(психолого-педагогічних та професійних), які сприятимуть підвищенню ефективності формування професійно-етичних якостей персоналу.

Виявлені умови розглянуто як спеціально створені фактори (сукупність явищ зовнішнього та внутрішнього середовища), що впливають на готовність персоналу до професійно-етичної діяльності. Їх визначення й обґрунтування зумовлене специфікою діяльності, залежить від пріоритетних цілей і напрямів роботи компанії та позитивно впливає на успішність її функціонування.

Дослідження особливостей професійної діяльності центрів обслуговування абонентів мобільного зв'язку, яке відбувалося на основі аналізу психолого-педагогічної та фахової літератури, нормативних документів галузі, структури і специфіки праці, стану й ефективності системи підвищення кваліфікації персоналу, рівня сформованості професійної етики працівників, підтвердило гіпотезу, що найважливішою умовою успішної організації діяльності компанії у визначеному напрямі є оновлення традиційної системи виробничого навчання, застосування нових підходів відповідно до сучасних вимог суспільства.

5. Обґрунтування та розроблення функціональної моделі формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів на основі структурно-функціонального підходу дозволило виділити її компоненти (цілемотиваційний, змістовий, операційно-діяльнісний, результативний), простежити динаміку, яка відображена в послідовності та смислового значенні етапів діяльності, а також окреслити подальший розвиток професійно-етичних якостей у процесі виробничого навчання в контексті інтеграції етичних знань, умінь, навичок, утвердження високих моральних якостей працівників з урахуванням усіх зовнішніх і внутрішніх чинників.

Аналіз результатів формувального етапу експерименту засвідчив, що ефективність процесу формування професійної етики працівників шляхом упровадження функціональної моделі через діяльність "Корпоративної школи професійної етики" підвищується завдяки її адаптації до професійних особливостей компаній мобільного зв'язку, виділенню і врахуванню психолого-педагогічних, фахових та спеціальних умов, використанню традиційних й інноваційних форм виробничого навчання.

Навчання персоналу в "Корпоративній школі професійної етики" сприяє усвідомленню та розповсюдженню етичних знань, підвищенню рівня їх готовності до застосування в практичній діяльності, оскільки органічно вписується в роботу компаній мобільного зв'язку, дозволяє ефективно досягати прогнозованих результатів і розкривати потенційні можливості кожного.

Результати формувального етапу експерименту підтвердили ефективність запропонованої моделі та доцільність її використання в процесі виробничого навчання.

Визначено позитивну динаміку загального професійного зростання працівників центру обслуговування абонентів. Доведено, що успішне вирішення завдань процесу формування професійної етики персоналу безпосередньо впливає на вдосконалення роботи компанії.

Розроблене методичне забезпечення: "Кодекс професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку ПрАТ "МТС Україна", робоча програма курсу "Корпоративна школа професійної етики", інструктивно-методичні матеріали та методичний посібник "Професійна етика сучасного фахівця" (для використання в системі виробничого навчання) може бути використано для формування морально-етичних якостей працівників різних сфер професійної діяльності у процесі підвищення кваліфікації.

Таким чином, результати дослідження дають підстави вважати, що гіпотеза і вихідна методологія є правильними, визначені завдання реалізовано, мету досягнуто. Одержані наукові результати мають важливе значення для підвищення ефективності професійно-етичної діяльності персоналу центрів обслуговування абонентів мобільного зв'язку.

Виконане дослідження допомагає чіткіше окреслити коло актуальних проблем у професійній діяльності фахівців галузі мобільного зв'язку, проаналізувати та виявити причини недосконалості існуючої системи професійної підготовки і виробничого навчання, сформулювати рекомендації щодо підсилення їх професійно-етичної складової.

Подальшого вивчення потребує ряд питань, пов'язаних з науковою розробкою поняттєвого апарату, пошуком та апробацією нових форм і методів формування професійної етики фахівців у різних сферах трудової діяльності.

Основний зміст дисертації висвітлено в таких **публікаціях** автора:

#### **Навчально-методичні посібники**

1. Вербівський Д. Професійна етика сучасного фахівця: навч.-метод. посіб. / Дмитрій Сергійович Вербівський; [за заг. ред. В. М. Єремєєвої]. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2011. – 154 с.

#### **Статті у фахових виданнях**

1. Вербівський Д. С. Деякі аспекти становлення професійної етики / Д. С. Вербівський // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2010. – Вип. 49. – С. 89–92.

2. Вербівський Д. С. Особливості формування професійної етики персоналу / Д. С. Вербівський // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2010. – Вип. 52. – С. 134–138.

3. Вербівський Д. С. Деякі аспекти історичного розвитку мобільного зв'язку у контексті професіоналізму персоналу / Д. С. Вербівський // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. – 2010. – Вип. 89. – С. 216–225.

4. Вербівський Д. С. Професійна етика як категорія педагогічної науки / Д. С. Вербівський // Вісник Глухівського національного педагогічного університету : [серія : педагогічні науки]. – 2010. – Вип. 34. – С. 149–157.

5. Вербівський Д. С. Особливості розроблення професійно-етичних кодексів персоналу компаній мобільного зв'язку / Д. С. Вербівський // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми // зб. наук. пр. – Київ-Вінниця: ДОВ "Вінниця", 2011. – Вип. 19. – С. 41–45.

#### **Інші публікації**

1. Вербівський Д. С. Деякі аспекти професійного педагогічного спілкування / Д. С. Вербівський // Актуальні проблеми професійно-педагогічної освіти та стратегії розвитку : зб. наук. праць учасників Всеукр. наук.-практ. конф. "Тенденції розвитку професійно-педагогічної освіти в Україні і за кордоном" / за заг. ред. О. А. Дубасенюк, Л. В. Калініної, О. Є. Антонової. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2006. – С. 54–56.

2. Вербівський Д. С. Історія розвитку стільникового зв'язку / Д. С. Вербівський // Модернізація вищої освіти у контексті євроінтеграційних процесів : матеріали Всеукр. методолог. семінар з міжнар. участю. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2007. – С. 268–273.

3. Вербівський Д. С. До проблеми професійної підготовки сучасного менеджера / Д. С. Вербівський // Проблема духовності сучасної молоді: реалії та перспективи // Матеріали міжрег. наук.-практ. конф. молодих дослідн. / за заг. ред. О. М. Власенко, О. С. Березюк, З. А. Осадчої. – Житомир : Вид-во ПП Сахневич, 2007. – С. 109–112.

4. Вербівський Д. С. Формування професійної етики менеджерів продажу послуг у рамках підвищення кваліфікації / Д. С. Вербівський // Молодь і освіта. Європейський вибір : зб. матеріалів наук.-практ. конф. – Житомир : Вид-во Житомирської філії Європейського ун-ту, 2007. – С. 128–129.

5. Вербівський Д. С. До проблеми формування етики сучасного фахівця / Д. С. Вербівський // Зб. тез доп. XXXIII наук.-практ. міжвуз. конф. – Житомир : Вид-во ЖДТУ, 2008. – С. 182.

6. Вербівський Д. С. До питання професійної етики вчителя / Д. С. Вербівський // Проблема формування ціннісних орієнтацій навчальної діяльності учнів загальноосвітніх закладів в контексті сучасних вимог до освіти : зб. наук.-метод. праць / за заг. ред. О. А. Дубасенюк, В. І. Слінчук. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2008. – С. 130–134.

7. Вербівський Д. С. Роль етики у професійній діяльності сучасного фахівця / Д. С. Вербівський // Житомирська науково-педагогічна школа "Професійно-педагогічна підготовка майбутніх учителів": здобутки та перспективи : зб. наук. праць / авт. кол.

О. А. Дубасенюк, О. Є. Антонова, С. С. Вітвицька та ін. ; за заг. ред. проф. О. А. Дубасенюк. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2009. – С. 181–189.

8. Вербівський Д. С. Роль педагогічної етики у професійній діяльності сучасного вчителя: / Д. С. Вербівський // Матеріали всеукраїнської наук.-метод. конф. / редкол. В. О. Огнев'юк, Л. Л. Хоружа та ін. – К. : КМПУ ім. Б. Д. Грінченка, 2008. – С. 35–38.

9. Вербівський Д. С. Деякі аспекти формування професійно-етичних якостей / Д. С. Вербівський // Науковий пошук молодих дослідників : зб. наукових праць студ., магістр. та викл. / за ред. В. М. Єремєєвої, О. М. Королюк. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2011. – С. 192–195.

## АНОТАЦІЇ

**Вербівський Д.С. Формування професійної етики персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Житомирський державний університет імені Івана Франка, Житомир, 2012.

Подано історико-педагогічну та теоретичну характеристику становлення і розвитку проблеми професійної етики, здійснено аналіз категоріально-понятійного апарату, уточнено базові поняття.

Визначено психолого-педагогічні, професійні та спеціальні умови ефективності формування професійної етики в процесі виробничого навчання дорослих. Доведено, що високий рівень сформованості морально-етичних якостей працівників є важливим чинником підвищення продуктивності праці та загального успіху компаній мобільного зв'язку.

Обґрунтовано і розроблено функціональну модель формування професійної етики персоналу центрів обслуговування абонентів, реалізовано її в діяльності "Корпоративної школи професійної етики", доведено її ефективність; проаналізовано результати експериментальної роботи, визначено перспективи подальших наукових пошуків.

**Ключові слова:** професійна етика персоналу центру обслуговування абонентів мобільного зв'язку, формування професійної етики, професійно-етичні якості та норми, кодекс професійної етики.

**Вербовский Д.С. Формирование профессиональной этики персонала центра обслуживания абонентов мобильной связи. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. –

Житомирский государственный университет имени Ивана Франко, Житомир, 2012.

Диссертационная работа является теоретико-экспериментальным исследованием проблемы формирования профессиональной этики персонала центра обслуживания абонентов мобильной связи.

В работе проанализированы истоки возникновения и развития профессиональной этики как необходимого элемента профессиональных знаний, культуры и профессионализма в разных сферах трудовой деятельности. Этика специалиста направлена на разработку, обоснование и практическое представление способов формирования нравственных ценностей различных групп, исходя из специфики их профессии, гуманизирует совместный труд.

Представлены обобщенные данные о становлении и развитии профессиональной деятельности в области мобильной связи. Выявлено, что, за сравнительно короткий период времени, этот вид деятельности стал одним из стратегических в современном обществе, поскольку стал объединяющим звеном для разных регионов страны, экономических центров, промышленной сферы (услуг и потребителей). Это подтверждает актуальность проблемы формирования профессиональной этики специалистов как процесса их всестороннего развития, направленного не только на овладение профессиональными знаниями, умениями, навыками, но и нравственными качествами и этическими нормами данной профессии.

Определение особенностей морально-этических качеств и норм поведения, необходимых для успешного осуществления профессиональной деятельности позволило разработать "Кодекс профессиональной этики персонала центра обслуживания абонентов мобильной связи компании ПрАТ "МТС Украина", который был положен в основу структурной модели.

В диссертации исследованы особенности нравственно-этической деятельности персонала центров обслуживания абонентов, выявлены психолого-педагогические и профессиональные условия эффективности формирования профессиональной этики в процессе производственного обучения, исходя из специфики профессии и особенностей организации обучения взрослых. Подтверждена значимость акцентирования внимания на нравственно-этической составляющей производственного обучения как основного условия успешного формирования профессиональной этики специалистов центра, поскольку высокий уровень развития их нравственных качеств является важным условием продуктивности труда.

В работе представлено теоретико-методологическое обоснование структуры функциональной модели формирования профессиональной этики персонала центров обслуживания абонентов мобильной связи, выделены ее компоненты (целе-мотивационный,

содержательный, операционно-деятельностный, результативный), охарактеризованы этапы реализации (диагностический, дифференциации, планирования, формирования, применения, оценки и самооценки), определены критерии и уровни сформированности, условия успешного функционирования.

Эффективность разработанной модели была проверена в деятельности "Корпоративной школы профессиональной этики". Результаты формирующего этапа экспериментальной работы показали целесообразность ее использования в процессе производственного обучения персонала центров обслуживания абонентов мобильной связи.

**Ключевые слова:** профессиональная этика, профессиональная этика персонала центра обслуживания абонентов мобильной связи, формирование профессиональной этики, профессионально-этические качества, нравственно-этические нормы, кодекс профессиональной этики.

**Verbivskiy D.S. The development of professional ethics of the employees of customer service centers of mobile operators. – Manuscript.**

This is a dissertation for a "Kandidat Nauk" degree in Pedagogics, specialty 13.00.04 – theory and methodology of professional education. – Zhytomyr State University by Ivan Franko, Zhytomyr, 2012.

The dissertation provides a generalized historic (from the prospective of pedagogics) and theoretical characterization of the process of the formation and development of the problem of professional ethics, and sets forth the analysis and the definition of the basic terms.

The author identifies psychological, pedagogical, professional and other special conditions necessary for the effective development of professional ethics in the process of professional education of adults. It is proven that a high level of professional ethics of the employees is a necessary precondition for enhanced productivity and the success of mobile operators in general.

The author presents and substantiates his functional system for the development of professional ethics of the employees of customer service centers of mobile operators, which was implemented and experimentally tested in the course of the work of the "Corporate school of professional ethics". The author analyzes the results of the experiment and identifies areas for future scientific research.

**Main terms:** professional ethics of the employees of customer service centers of mobile operators, the development of professional ethics, ethical professional characteristics and standards, the code of professional ethics.