

**КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ, РІВНІ СФОРМОВАНOSTI ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ**

УДК 377.54:378

Олександра Бородієнко, кандидат географічних наук, доцент,
завідувач лабораторії зарубіжних систем професійної освіти і навчання
Інституту професійно-технічної освіти НАПН України, м. Київ

**КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ, РІВНІ СФОРМОВАНOSTI ПРОФЕСІЙНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ
СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ**

У статті здійснено аналіз наукових підходів до розробки критеріїв та показників сформованості професійної компетентності. Визначено критерії, показники, рівні сформованості професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (на прикладі керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів). Основними критеріями визначено мотиваційно-ціннісний, інтелектуально-когнітивний, операційно-діяльнісний та особистісний. Розкрито показники рівнів сформованості професійної компетентності досліджуваної категорії керівників.

Ключові слова: професійна компетентність, керівник структурного підрозділу підприємства сфери зв'язку, критерій, показник, рівень сформованості.

Табл. 1. Літ. 6.

Александра Бородиенко, кандидат географических наук, доцент,
заведующая лабораторией зарубежных систем профессионального обучения
Института профессионально-технического образования НАПН Украины, г. Киев

**КРИТЕРИИ, ПОКАЗАТЕЛИ, УРОВНИ СФОРМИРОВАННОСТИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЯ ОТРАСЛИ СВЯЗИ**

В статье проведен анализ научных подходов к разработке критериев и показателей сформированности профессиональной компетентности. Определены критерии, показатели, уровни сформированности профессиональной компетентности руководителей структурных подразделений предприятий отрасли связи (на примере руководителей структурных подразделений по продаже услуг связи и обслуживанию потребителей). Основными критериями определены мотивационно-ценностный, интеллектуально-когнитивный, операционно-деятельностный и личностный. Представлены показатели уровней сформированности профессиональной компетентности исследуемой категории руководителей.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, руководитель структурного подразделения предприятия отрасли связи, критерий, показатель, уровень сформированности.

**Oleksandra Borodiyenko, Ph.D. (Geographical Sciences), Associate Professor, Head of the Laboratory
of Foreign Systems of Vocational Education and Training,
Institute of Vocational Education and Training of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine, Kyiv**

**THE CRITERIA, INDICATORS, AND LEVELS OF DEVELOPMENT OF
PROFESSIONAL COMPETENCE OF THE HEADS OF STRUCTURAL SUBDIVISIONS
OF COMMUNICATION COMPANIES**

The article deals with the analysis of the scientific approaches to the development of criteria and indicators of development of professional competence. The criteria, indicators, levels of development of professional competence of heads of structural subdivisions of communication companies (on the example of heads of sales service and customer service departments) are determined. The main criteria are the motivational-value, the intellectual-cognitive, the operational-activity and the personality. The indicators of levels of development of professional competence of the researched category of managers are revealed. The article reveals that the motivational-value criteria include the motivation for working, the demonstration of loyalty to the enterprise, an attentive attitude to the customers, and building the long-term relationships and maximizing the customer's satisfaction. The intellectual-cognitive criteria include the professional, psychological, andragogical and organizational and managerial knowledge. The author highlights that the operational-activity criteria include the professional, communicative, andragogical, organizational and managerial skills. The personal criterion includes the professionally important qualities that are necessary for the qualitative performance of professional duties: the perseverance, confidence, activity, initiative, adaptability, the high level of self-regulation, ability to self-organizing work, the prioritizing tasks, a clear planning of own activities, and focusing on the result.

КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ, РІВНІ СФОРМОВАНOSTI ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ

The following levels of development of professional competence are defined: high, sufficient, basic. The high level of professional competence is characterized by the balanced development of all components of professional competence; the systematic professional outlook, the individual-semantic content of activities, the system vision of business; the high level of motivation of professional activity. The sufficient level is characterized by the positive and responsible attitude to the professional work; the prevalence of stereotyped patterned behavior patterns and the proposed solutions. The basic level is characterized by the low level of motivation of professional work; the tendency to the shift responsibility for failures on the external factors; the low level of awareness of the company's values, a lack of self-identification as an employee of the enterprise, the low level of loyalty, the absence of demonstration in the professional communication of the willingness to resolve the customer's requests.

Keywords: a competency development, a professional competency, the heads of departments, the communication companies, criteria, an indicator, a level of development.

Постановка проблеми. Для побудови ефективно релевантної системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів важливим є вимірювання прогресу такого розвитку, з'ясування динаміки змін у рівнях розвиненості компонентів професійної компетентності досліджуваної категорії керівників. Педагогічна діагностика має на меті вивчення з допомогою науково обґрунтованого інструментарію результативності навчального процесу на підставі змін в рівнях розвиненості професійної компетентності досліджуваної категорії керівників.

Реалізація даного завдання реалізується через процес вимірювання, основою для якого є виокремлення критеріїв та показників професійної компетентності, а також створення діагностичного інструментарію.

Аналіз досліджень і публікацій. Проблеми розвитку професійної компетентності керівників телекомунікаційних компаній мають достатньо широке висвітлення у вітчизняній та зарубіжній науці, зокрема їм присвячено праці Р. Бат, Ф. Баумана, Е. Варун, Дж. Волша, М. Дасанаяке, В. Джайна, С. Ірума, Н. Кравчук, Н. Маковської, А. Манута, Р. Мейнерта, Н. Мехмуда, Дж. Мюлера, Б. Патіл, Н. Соусенга, А. Султани, В. Трохіна, Й. Хонди-Окіцу, Г. Хорі. Специфічні питання розбудови принципів внутрішньофірмового навчання різних категорій персоналу, а також професійного навчання розглянули в своїх роботах О. Баніт, О. Захарова, М. Михнюк, Н. Ничкало, В. Радкевич, М. Фіцула, В. Ягупов та інші дослідники. Проте, практично не вивченими є питання визначення критеріїв та показників розвитку професійної компетентності специфічної категорії персоналу підприємств сфери зв'язку, якими є керівники структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів.

Таким чином, **метою статті** є визначення критеріїв, показників, рівнів сформованості професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (на прикладі керівників структурних

підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів).

Виклад основного матеріалу дослідження. Вимірюванням вважається "алгоритмічна операція щодо приписування об'єктам (предметам, процесам, станам) певних числових еквівалентів відповідно до попередньо визначених правил" [6, 15], а сам процес вимірювання здійснюється шляхом "встановлення кількісного відношення між певною характеристикою об'єкта й деякою величиною, яка приймається за еталон" [6, 15]. Таким еталоном в педагогічних дослідженнях прийнято вважати критерій.

Критерій – ознака, на основі якої формується оцінка якості об'єкта, процесу, мірило такої оцінки; не будучи реально існуючою якістю або властивістю об'єкта, критерій є ідеальним уявленням суб'єкта оцінювання про те, яким має бути об'єкт в ідеалі; критерій є тим, відносно чого визначається реальний стан об'єкту [4, 15]; мірило для визначення, оцінки предмета, явища [5, 305]; "якості, властивості, ознаки досліджуваного об'єкта, що дають можливість дійти висновків про його стан, рівень розвитку та функціонування" [1, 300].

Показник – опис характеристики об'єкта, яка визнається суттєвою та актуальною в процесі оцінювання [4, 15]; величина, яка характеризує кількісну характеристику явища або часткову складову процесу розвитку. Визначаючи критерії і показники розвиненості професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, ми схилиємось трактування співвідношення критеріїв і показників як загального, конкретного і особливого, коли критерій розглядається як "найбільш загальна властивість явища, що об'єднує низку емпіричних показників його сформованості, а параметр відображує специфічні якісні аспекти їх вивчення" [2, 371]; "кількісні та якості характеристики сформованої якості, властивості, ознаки досліджуваного об'єкта, інакше – рівень сформованості того чи іншого критерію" [1, 300]. Крім того, необхідним є також апелювання в процесі розроблення критеріїв та показників до

**КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ, РІВНІ СФОРМОВАНOSTІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ**

характеристик критеріїв, які, на думку Н. Гузій, мають бути однозначними (однаково трактуватись в межах даного дослідження), адекватними (відповідати природі явища, яке досліджується), обґрунтованими (правомірно диференціювати рівні розвитку явища), надійними (здатними мінімізувати розходження в ситуації повторного оцінювання), відображувати всі складові явища [2, 372].

Проведений аналіз підходів до розробки критеріїв та показників дав нам змогу запропонувати наступну систему критеріїв розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів: мотиваційно-ціннісний, інтелектуально-когнітивний, операційно-діяльнісний, особистісний (професійно важливі якості) (табл.1).

Наступним кроком дослідження є диференціація розроблених нами критеріїв та показників на рівні сформованості. Для цього нами була використана традиційна триступенева шкала (базовий, достатній, високий), яка, на нашу думку є релевантною специфіці досліджуваного об'єкту.

Таким чином, *високий рівень* сформованості професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів характеризується: збалансованістю розвитку всіх компонентів професійної компетентності; системністю професійного світогляду, індивідуально-смысловим наповненням діяльності, системним баченням бізнесу; високим рівнем вмотивованості до професійної діяльності; високим рівнем лояльності до підприємства та перевалюванням

Таблиця 1.

Критерії, показники та засоби діагностики сформованості професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів

Критерії	Якісні показники
Мотиваційно-ціннісний	<ul style="list-style-type: none"> - вмотивованість до діяльності - керування в своїй діяльності інтересами компанії - демонстрація лояльності до підприємства - уважне ставлення до клієнтів - орієнтація в своїй взаємодії зі споживачем на побудову тривалих відносин та максимальне задоволення потреб клієнта - налаштованість на вирішення проблем споживача - налаштований на результативну діяльність - налаштованість на побудову взаємодії в колективі - налаштованість на співробітництво з персоналом та клієнтами орієнтованість на обов'язкове вирішення запитів споживачів у їх інтересах.
Інтелектуально-когнітивний	<p>Професійні знання</p> <ul style="list-style-type: none"> - знання принципів маркетингу, порядку проведення маркетингових досліджень - знання технологій активних продажів - поглиблене знання переваг послуг підприємства перед послугами конкурентів та замінників, характеристик послуг зв'язку з асортиментного ряду, особливостей надання, тарифної політики - знання окремих положень Конституції України, законів та підзаконних актів, що регламентують діяльність у сфері телекомунікацій та забезпечують захист інтересів споживачів, внутрішньокорпоративних нормативних документів - знання особливостей сфери зв'язку, тенденцій її розвитку, конкурентного середовища, регуляторних механізмів - знання стратегії та перспектив розвитку компанії - знання щодо організації та технології надання послуг - розуміння джерел формування конкурентних переваг підприємства/структурного підрозділу на загальному та локальних ринках - розуміння місця окремих бізнес-процесів (логістики, закупівель, виробництва/технічної експлуатації, продажів, обслуговування) в загальному бізнес-процесі підприємства - розуміння впливу окремих управлінських рішень на підприємство в цілому, його операційну та фінансову ефективність - бачення бізнесу як системи - розуміння специфіки різних конкурентних стратегій підприємства - розуміння причинно-наслідкових зв'язків між управлінськими рішеннями та бізнес-процесами

**КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ, РІВНІ СФОРМОВАНOSTІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ**

Продовження таблиці 1.

Критерії	Якісні показники
Інтелектуально-когнітивний	<p>Психологічні знання</p> <ul style="list-style-type: none"> - знання психології клієнтської поведінки - знання психології ефективних комунікацій - знання психології управління персоналом, методів підвищення вмотивованості до діяльності <p>Андрагогічні знання</p> <ul style="list-style-type: none"> - знання особливостей навчання дорослих - знання принципів розвитку персоналу - знання методів педагогічного впливу на персонал - знання особливостей різних форматів навчання персоналу - знання щодо методів оцінювання результативності навчання - знання щодо форм та методів підтримки персоналу на робочому місці <p>Організаційно-управлінські знання</p> <ul style="list-style-type: none"> - розуміння специфіки управління діяльністю структурного підрозділу - знання щодо ефективних інструментів управління результативністю підлеглих - знання технологій системного управління структурним підрозділом.
Операційно-діяльнісний	<p>Професійні уміння</p> <ul style="list-style-type: none"> - володіння технологіями проведення заходів із просування послуг - володіння методами роботи зі споживачами, вміння застосовувати прийоми утримання абонентів - поглиблені навички продажу послуг зв'язку (володіння прийомами опрацювання заперечень клієнтів, навички виявлення потреб клієнтів, навички трансляції конкурентних переваг продуктів, вміння трансформувати характеристики продукту в переваги та вигоди для клієнта) - володіння методиками якісного обслуговування споживачів у відповідності із стандартами підприємства <p>Комунікативні уміння</p> <ul style="list-style-type: none"> - уміння налагодити взаємодію з іншими структурними підрозділами - уміння переконувати колег та підлеглих, впевнено відстоювати свою позицію - навички активного слухання (вислуховування точки зору партнера по спілкуванню, ставити запитання з метою виявлення його потреб, активізація бесіди, здатність почути та зрозуміти глибинні/справжні потреби партнера по спілкуванню) - вміння працювати з негативним емоційним станом партнера по спілкуванню - вміння взаємодіяти зі "складними" клієнтами - вміння встановлювати контакт з партнерами по спілкуванню з метою налагоджування результативної взаємодії - володіння комунікативними інструментами, які дозволяють партнеру відчувати довіру та впевненість - вміння керувати розмовою - володіння комунікативними інструментами, які спонукають партнера до прийняття рішення <p>Андрагогічні уміння</p> <ul style="list-style-type: none"> - володіння сучасними і результативними методиками навчання персоналу, зокрема, методиками "швидкого" навчання персоналу - вміння формувати у підлеглих необхідні для якісного виконання функцій вміння та навички - володіння методиками, які забезпечують навчання персоналу особливостям послуги та техніки її продажу (вміння формулювати переваги та вигоди від користування послугою, вміння виділяти унікальні конкурентні переваги послуги, вміння опрацьовувати заперечення клієнтів) - володіння методиками, які забезпечують навчання підлеглих інструментами, які демонструють індивідуальний підхід до кожного клієнта, уміння сформувати у підлеглих установки щодо індивідуального підходу до кожного клієнта, клієнтоорієнтованості - володіння технологіями створення, реалізації та оцінювання ефективності навчальних заходів

**КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ, РІВНІ СФОРМОВАНOSTІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ**

Продовження таблиці 1.

Критерії	Якісні показники
Операційно-діяльнісний	<p>Організаційно-управлінські уміння</p> <ul style="list-style-type: none"> - здатність до структурованої управлінської роботи (постановка завдань персоналу, планування виконання, контроль виконання, чіткі кількісні та якісні індикатори оцінки результативності роботи підлеглих) - володіння інструментами управління результативністю підлеглих - вміння спланувати виконання завдань та розподілити повноваження між підлеглими, чітко визначити часові параметри виконання завдань та кількісні та якісні параметри якості його виконання - володіння інструментами поточного та кінцевого контролю - вміння організувати роботу підпорядкованого структурного підрозділу у відповідності із діючими стандартами і регламентами - володіння методами активізації роботи підлеглих з просування послуг (організація телефонних обзвонів, рекламних заходів тощо) - вміння пріоритизувати діяльність підрозділу та працівників - володіння технологіями впровадження інновацій в діяльність структурного підрозділу (стандартів, регламентів тощо) - вміння приймати управлінські рішення на основі аналізу об'єктивних показників (фінансових, аналітичних) - вміння вибудовувати стратегію діяльності структурного підрозділу/підприємства в цілому та організувати роботу у відповідності із актуальною кон'юнктурою локального ринку - вміння вирішувати складні, нетипові ситуації/завдання з високим рівнем невизначеності, які потребують нестандартних, інноваційних підходів - володіння методами згуртування колективу - вміння нівелювати можливий спротив персоналу введенню нових процедур (стандартів, регламентів) - індивідуальний підхід до взаємодії з підлеглими - здатності мотивувати підлеглих до виконання складних завдань та досягнення результату - забезпечення високого рівня залученості персоналу у виконання завдань та відповідальності за результати постійне інформування підлеглих про стратегічні цілі компанії, місце структурного підрозділу у їх виконанні, активна комунікація з підлеглими, постійний зворотній зв'язок підлеглим про результати діяльності та якість виконання завдань
Особистісний (професійно важливі якості)	<ul style="list-style-type: none"> - наполегливість - впевненість - активність - ініціативність - адаптивність – вміння перебудувати роботу в змінюваних умовах - стійкість до стресу (здатність контролювати свої емоції, зберігаючи працездатність незалежно від наявності стресових факторів) - неконфліктність (здатність перевести розмову з партнером по спілкуванню – підлеглим, колегою, клієнтом – з емоційного рівня на конструктивний з метою уникнення конфлікту) - вміння керувати своїми емоціями - володіння методами саморегуляції - високий рівень саморегуляції - здатність до самоорганізації роботи, пріоритизації виконання завдань, чітке планування власної діяльності - структурованість діяльності - спрямованість на результат (здатність знаходити оптимальне рішення) - витривалість, висока працездатність (здатність витримувати робоче навантаження протягом тривалого часу при збереженні якості виконання роботи) здатність до швидкого навчання та засвоєння великого обсягу інформації

інтересів підприємства; високим рівнем клієнтоорієнтованості, налаштованості на побудову тривалих відносин; налаштованістю на результативність індивідуальної професійної діяльності та діяльності підпорядкованого

структурного підрозділу; ґрунтовністю та глибиною професійних, психологічних, андрагогічних та організаційно-управлінських знань; високий рівень сформованості професійних, комунікативних, андрагогічних та

КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ, РІВНІ СФОРМОВАНOSTІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ КЕРІВНИКІВ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ

організаційно-управлінських умінь; здатність та готовність до простійного професійного розвитку та вдосконалення; здатність до рефлексії, самоаналізу, самостійного вибудовування траєкторій власного професійного розвитку; здатність займати експертну позицію з професійних та організаційно-управлінських питань, бути джерелом кращих практик та досвіду, генерувати нормативні документи з питань організації роботи підрозділу.

Достатній рівень сформованості професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів характеризується: позитивним та відповідальним ставленням до професійної діяльності; вмотивованістю до професійної діяльності та лояльністю до підприємства; керуванням у своїй професійній діяльності як інтересами підприємства, так і інтересами споживачів; превалюванням стереотипних шаблонних моделей поведінки та пропонування рішень; демонстрацією у професійному спілкуванні налаштованості на вирішення запитів клієнтів; налаштованість насамперед на виконання стандартів, процедур, регламентів бізнес-процесів; незбалансованістю розвиненості компонентів професійної компетентності, превалювання окремих компонентів; професійні, психологічні, андрагогічні та організаційно-управлінські знання відповідають вимогам до діяльності; слабким розумінням причинно-наслідкових закономірностей, відсутністю системного бачення бізнесу, середнім рівнем сформованості професійних, комунікативних, андрагогічних та організаційно-управлінських умінь, фрагментарною їх демонстрацією; відсутністю усвідомлення траєкторії власного саморозвитку, фрагментарним ситуативним інтересом до професійного вдосконалення.

Базовий рівень сформованості професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів характеризується: низьким рівнем вмотивованості до професійної діяльності; схильністю до перекладання відповідальності за невдачі на зовнішні чинники; не усвідомлення цінностей підприємства, відсутність власної ідентифікації себе як працівника підприємства, низький рівень лояльності; відсутність демонстрації у професійному спілкуванні налаштованості на вирішення запитів клієнтів; керуванням у своїй професійній діяльності переважно власними інтересами; відсутність розуміння алгоритмів виконання стандартів, процедур, регламентів

бізнес-процесів; незбалансованістю розвиненості компонентів професійної компетентності, різке превалювання окремих компонентів; професійні, психологічні, андрагогічні та організаційно-управлінські знання є поверховими, застарілими.

Таким чином, визначені нами критерії, показники та рівні сформованості професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів є основою діагностування поточного стану та аналізу результативності педагогічних впливів на досліджувану категорію керівників.

ЛІТЕРАТУРА

1. Губа А.В. *Теоретико-методичні засади формування управлінської культури вчителя – майбутнього менеджера освіти: дис...д-ра пед.наук: спец.13.00.04 "Теорія і методика професійної освіти" / А.В.Губа. – Х., 2010. – 511 с.*

2. Гузій Н.В. *Категорія професіоналізму в теорії і практиці підготовки майбутнього педагога: дис...д-ра пед.наук: спец.13.00.04 "Теорія і методика професійної освіти" / Н.В.Губа. – Київ, 2007. – 488 с.*

3. *Основи педагогічного оцінювання: [навчально-методичний посібник] / Т.М.Канівець // – Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2012. – 102 с.*

4. *Оценивание: образовательные возможности: сб. науч.-метод. статей. Вып. 4 / редкол.: Т.И.Краснова (отв.ред.) [и др.]; под. общ.ред. М.А.Гусаковского. – Мн.: БГУ, 2006. – 257 с.*

5. *Словник ініомовних слів / Уклад.: С.М.Морозов, Л.М.Шкарапута // – К.: Наукова думка, 2000. – 680 с.*

6. Федієнко В.В. *Моделі кваліметриї і порівняння оціночних системах: дис...канд. пед.наук: спец.13.00.09 "Теорія навчання" / В.В.Федієнко. – Кіровоград, 2009. – 212 с.*

REFERENCES

1. Huba, A.V. (2010). *Teoretyko-metodychni zasady formuvannia upravlinskoi kultury vchytelia – maibutnoho menezhjera osvity* [Theoretical and methodical principles of forming a managerial culture of a teacher – the future manager of education]. *Doctor's thesis*. Kharkiv, 511 p. [in Ukrainian].

2. Huzii, N.V. (2007). *Katehoriia profesionalizmu v teorii i praktytsi pidhotovky maibutnoho pedahoha* [The category of professionalism in the theory and practice of preparing a future teacher]. *Doctor's thesis*. Kyiv, 488 p. [in Ukrainian].

3. Kanivets, T.M. (2012). *Osnovy pedahohichnoho otsiniuvannia: navchalno-metodychnyi posibnyk* [Fundamentals of pedagogical evaluation: instructional manual]. Nizhyn: Lysenko, M.M. Publ., 102 p. [in Ukrainian].

4. Krasnova, T.I. & Gusakovskiy, M.A. (Ed.). et al. (2012). *Otsenivanie: obrazovatelnye vozmozhnosti*:

**ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ У СТУДЕНТІВ ПЕДАГОГІЧНИХ ФАКУЛЬТЕТІВ
ДО ПЕДАГОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У КОНТЕКСТІ НАСТУПНОСТІ
ДОШКІЛЬНОГО ЗАКЛАДУ ТА ПОЧАТКОВОЇ ШКОЛИ**

sb.nauch.-metod.statey [Evaluation: educational opportunities: a collection of scientific and methodological papers]. Vol.4, Minsk.: BGU, 257 p. [in Russian].

5. Morozov, S.M. & Shkaraputa, L.M. (Ed). (2000). *Slovník inštomovnikh sliv* [Dictionary of foreign words]. Kyiv: Naukova dumka, 680 p. [in Ukrainian].

6. Fediienko, V.V. (2009). *Modeli kvalimetrii i porivniannia rivniv navchalnykh dosiahnen studentiv u riznykh otsinochnykh systemakh* [Models of qualimetry and comparison of levels of educational achievements of students in various valuation systems]. *Candidate's thesis*. Kirovohrad, 212 p. [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 19.06.2017

УДК 378.016:373.2/3 (043.5)

Інна Перепелюк, асистент кафедри педагогіки та психології дошкільної освіти
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича

**ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ У СТУДЕНТІВ ПЕДАГОГІЧНИХ ФАКУЛЬТЕТІВ
ДО ПЕДАГОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У КОНТЕКСТІ НАСТУПНОСТІ
ДОШКІЛЬНОГО ЗАКЛАДУ ТА ПОЧАТКОВОЇ ШКОЛИ**

Стаття присвячена одному із провідних напрямів професійної підготовки майбутніх фахівців дошкільної та початкової освіти – формуванню готовності до педагогічної взаємодії у різних аспектах. Автор акцентує увагу на культурному та професійному чинниках формування професійності педагога. Зазначено, що саме культура є підґрунтям формування особистості вчителя-вихователя. На основі теоретичного аналізу наукової інформації у статті виокремлено окремі питання, що визначають зміст роботи вихователя з батьками дошкільників (роль сім'ї у вихованні дошкільників; особливості морального виховання дітей в сім'ї; психологічні особливості дітей дошкільного віку та їх врахування в сімейному вихованні; форми і засоби виховання дітей в сім'ї; помилки і труднощі сімейного виховання та шляхи їх подолання та ін.).

Ключові слова: *готовність, педагогічна діяльність, наступність, педагогічна взаємодія, вихователі дошкільних закладів, вчителі початкової школи.*

Літ. 8.

Інна Перепелюк, асистент кафедри педагогіки та психології дошкільного образования
Черновицького національного університету
імені Юрія Федьковича

**ФОРМИРОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ СТУДЕНТОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО
ФАКУЛЬТЕТА К ПЕДАГОГИЧЕСКОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ В КОНТЕКСТЕ
ПРЕЕМСТВЕННОСТИ ДОШКОЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ И НАЧАЛЬНОЙ ШКОЛЫ**

Статья посвящена одному из ведущих направлений профессиональной подготовки будущих специалистов дошкольного и начального образования – формированию готовности к педагогическому взаимодействию в его различных аспектах. Автор акцентирует внимание на культурном и профессиональном факторах формирования профессионализма педагога. Отмечено, что именно культура является основой формирования личности учителя-воспитателя. На основе теоретического анализа научной информации в статье выделены отдельные вопросы, определяющие содержание работы воспитателя с родителями дошкольников (роль семьи в воспитании дошкольников, особенности нравственного воспитания детей в семье, психологические особенности детей дошкольного возраста и их учет в семейном воспитании; формы и средства воспитания детей в семье; ошибки и трудности семейного воспитания и пути их преодоления и др.).

Ключевые слова: *готовность, педагогическая деятельность, преемственность, педагогическое взаимодействие, воспитатели дошкольных учреждений, учителя начальной школы.*

Inna Perepelyuk, Assistant of the Pedagogy and Psychology of Preschool Education Department
Chernivtsi Yuriy Fedkovych National University

**THE FORMATION OF READINESS OF STUDENTS OF PEDAGOGICAL FACULTIES
TO THE PEDAGOGICAL INTERACTION IN THE CONTEXT OF CONTINUITY OF
THE PRESCHOOL INSTITUTION AND PRIMARY SCHOOL**

The article highlights one of the leading directions of future specialists' professional training of pre-school and elementary education i.e. the readiness to the pedagogical interaction in various aspects. The