

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра педагогики

**Формирование профессиональных компетенций у менеджеров по
продажам**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3-го курса 304 группы
направления 44. 04. 01 Педагогическое образование
профиль подготовки «Образование взрослых»
факультета психологии

Гофтман Евгении Вадимовны

Научный руководитель

кандидат педагогических наук, доцент

дата, подпись

Н.Ю. Курчатова

Зав. кафедрой:

кандидат педагогических наук, доцент

дата, подпись

Е.И. Балакирева

Саратов 2020

Актуальность темы исследования обусловлена стоящими перед образованием приоритетными задачами, такими, как обновление существующей концепции образовательного процесса, его ориентация на результат; развитие разнообразных форм обучения, гибко реагирующих на потребности взрослых в профессиональной жизни; внедрение компетентностного подхода в образование, который обеспечивает рынок труда высококвалифицированными специалистами, способными грамотно выполнять свои профессиональные обязанности. В то же время современному человеку для приобретения уверенности в себе и преуспевания на профессиональном поприще необходимо учиться, доучиваться и переучиваться в течение всей жизни в зависимости от новых требований и условий современного социума.

Научно-техническая революция, информационная революция, развитие интернет-технологий, глобальные изменения быстро обновляющейся информационной среды требуют нового качества профессиональной деятельности, а соответственно, и способов профессионального развития кадров. Современное профессиональное образование отождествляется с практическими потребностями будущих специалистов, а реализация компетентностного подхода предполагает подготовку профессионально-мобильной личности, способной к деятельности в ситуациях неопределенности, решению профессиональных задач в постоянно изменяющихся условиях.

Инновационное развитие общества невозможно без изменения осознания профессионалом роли самообразования, неформального обучения и регламентированного повышения квалификации. Готовность работников различного уровня воспринимать инновации, а также внедрять и распространять нововведения для решения широкого спектра профессиональных задач, является важнейшим фактором успешного обновления экономики в целом.

Утверждение о том, что у человека в настоящем есть необходимость обучаться в течение всей жизни, подтверждает тот факт, что в конце XX века появилась концепция образования в течение всей жизни. Основной идеей

концепции обучения в течение всей жизни (Life Long Learning) является обеспечение личностной ориентации на опережающее профессиональное саморазвитие. Авторство принадлежит известному теоретику непрерывного образования П. Ленгранду (конференция ЮНЕСКО, 1965 г.). С середины 1970 –х гг. идея непрерывного образования находит поддержку почти во всех странах, становится основным принципом образовательных реформ. В качестве основной цели непрерывного образования рассматривается пожизненное обогащение творческого и профессионально значимого потенциала личности. В центре идеи непрерывного образования находится сам человек, его личность, желания и способности, разностороннему развитию которых, уделяется основное внимание.

В этой связи значительную роль в сфере образования взрослых занимают корпоративные институты, внутрифирменные курсы. Для того чтобы обеспечить себя качественными кадрами, современные коммерческие компании предпочитают готовить будущих сотрудников внутри самой организации и, в основном, ее собственными силами. Обучение в корпоративных университетах выгодно отличается и от академического образования, и от использования услуг внешних провайдеров обучения тем, что имеет предельно практическую, целевую направленность. В них сотрудники обучаются именно тому, что необходимо для их работы и для реализации стратегических целей организации. В этом и состоит главное преимущество такого обучения персонала.

Бизнес-реальность требует подготовки специалистов в кратчайшие сроки с наименьшими затратами денежных и человеческих ресурсов. Чаще всего для достижения целей бизнеса обучение проводится посредством тренинга. Тренинг – это метод активного обучения, направленного на формирование компетенций обучаемого.

Еще одним веянием времени стал рост востребованности такой профессии, как менеджер по продажам. Ввиду расширения сферы услуг и продаж, подготовка профессиональных менеджеров становится актуальным

вопросом. С учетом глобализации, менеджер телефонных продаж - еще более востребованная профессия. Стать менеджером может человек, имеющий соответствующее дополнительное профессиональное образование. Все чаще образование такого рода можно получить в корпоративных институтах при трудоустройстве. Большинство современных компаний имеют корпоративные институты, что позволяет им снизить требования к профессиональным качествам кандидатов на вакансию.

Чаще всего специалисты корпоративных институтов используют наряду с тренингами дополнительные инструменты обучения. Сегодня особую популярность приобретает такой метод обучения взрослых, как коучинг. Вопросами разработки методик применения коучинга во внутрифирменном образовании занимались: М. Дауни, У. Тимоти Голви, Дж. Уитмор, Н.И. Козлов, М.В. Кларин и др. Однако в настоящее время эффективность коучинга при первичном обучении сотрудников навыкам телефонных продаж недостаточно изучена. В связи с вышесказанным можно выявить следующее противоречие: с одной стороны, коучинг открывает возможность эффективнее формировать необходимые компетенции при первичном внутрифирменном образовании взрослых, но, с другой стороны, наблюдается недостаточная разработанность вопроса применения инструментов коучинга при формировании компетенций менеджера по продажам в андрагогической практике. Также противоречие видится нам и в том, что, несмотря на признанный во всей стране и активно используемый компетентностный подход в образовании, нет четко сформулированных и описанных компетенций менеджеров по продажам, которые необходимо сформировать у взрослого человека для работы в сфере продаж.

Актуальность проблемы и недостаточность ее разработанности определили выбор **темы исследования**: «Формирование профессиональных компетенций у менеджеров по продажам»

Объект исследования - процесс обучения менеджеров телефонных продаж.

Предмет изучения - применение инструментов коучинга в процессе формирования профессиональных компетенций у менеджеров телефонных продаж.

Цель магистерской работы: теоретическое обоснование и экспериментальная проверка эффективности использования дополнительных инструментов в тренинге для более успешного формирования профессиональных компетенций у менеджеров по продажам.

В соответствии с целью исследования были определены следующие основные задачи:

1. Провести теоретико-методологический анализ понятия «компетенция», «профессиональная компетенция» и определить перечень профессиональных компетенций, необходимых менеджеру телефонных продаж для эффективного выполнения должностных обязанностей;
2. Описать уровни сформированности профессиональных компетенций менеджера телефонных продаж;
3. Экспериментально проверить эффективность применения дополнительных инструментов для формирования профессиональных компетенций.

Гипотеза исследования: доля обучаемых, достигших высокого уровня сформированности профессиональных компетенций менеджера по продажам после прохождения вводного обучения будет выше, если:

- будет четко определен перечень профессиональных компетенций, необходимых для работы в организации, и уровни, которых обучающийся должен достичь;

- в процессе тренинга будут использоваться последовательные и равнонаправленные действия, направленные на формирование профессиональных компетенций;

- в процессе обучения тренер будет использовать дополнительные инструменты.

Теоретико-методологической базой исследования явились труды по образованию взрослых следующих авторов: И.А. Колесникова, С.Г. Верщловский, А.В. Хуторской, С.И. Змеев, Н.И. Мицкевич, Д.Колб.

Работы ученых: В.Д. Шадриков, Ю.В. Фролов и Д.А. Махотин, И.А. Зимняя, Н. Хомский, Р.Уайт, Н.В. Кузьмина, где особое внимание уделялось определению понятия «компетенция». Общие вопросы внутрифирменного образования рассматривались в работах Д. Хинричса, М. Армстронга, М.Г. Мухиной, Г.И. Ибрагимова.

В работах Д.Б. Богоявленской, В.М. Вергасова, А.И. Крупнова, А.М. Матюшкина рассматривались вопросы определения уровней сформированности знаний.

Для решения поставленных задач были использованы следующие **методы исследования**: теоретические (изучение и анализ психолого-педагогической и литературы по образованию взрослых по исследуемой проблеме, сравнение и обобщение результатов анализа, проектирование результатов и процессов их достижения на различных этапах поисковой работы); эмпирические (беседа, прямое наблюдение за образовательным процессом, эксперимент, тестирование), статистическая обработка результатов диагностики.

Экспериментальной базой исследования явилось ООО «Интернет Технологии». Исследование проходило в период с 2017 по 2019 год.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования заключаются в том, что в работе определены и описаны основные профессиональные компетенции менеджеров телефонных продаж. Выделены и охарактеризованы уровни сформированности данных компетенций.

Практическая значимость исследования заключается в апробации дополнительных инструментов в тренинге для менеджеров телефонных продаж, апробации уровней сформированности их профессиональных компетенций.

Исследование осуществлялось в три этапа (2017-2019 гг.).

На первом этапе (2017-2018 гг.) – теоретико-поисковом – была сформулирована проблема исследования, проанализирована степень ее разработанности в теории и практике, определены объект и предмет исследования, сформулированы рабочая гипотеза, цели и задачи исследования. На данном этапе применялись теоретические методы: анализ литературы по образованию взрослых, научно-методических материалов, нормативных документов по исследуемой проблеме.

На втором этапе (2018-2019 гг.) – экспериментальном – было проведено вводное обучение для шести групп обучаемых. Экспериментальное исследование проводилось в естественных условиях профессионального образовательного процесса ООО «Интернет Технологии». При этом три группы прошли обучение по стандартной программе и образовали одну контрольную группу, три группы прошли обучение с применением дополнительных инструментов и образовали вторую, экспериментальную, группу. На данном этапе были определены необходимые профессиональные компетенции и описаны уровни их сформированности. Основными методами на данном этапе были психолого-педагогическое наблюдение, беседа, тестирование, анализ продуктов деятельности, а также анализ литературы.

На третьем этапе (2019 г.) – обобщающем – были обработаны и проанализированы результаты исследования; систематизированы данные экспериментальной работы, которые были оформлены в выводы; определена практическая значимость эксперимента, осуществлена подготовка квалификационной работы к защите. На данном этапе был проведен анализ результатов исследования, оформлены выводы.

Достоверность результатов исследования обеспечивается опорой на достижения педагогической, психологической наук; применением комплекса методов, адекватных цели и задачам квалификационной работы; результаты практической апробации исследования.

Апробация и внедрение результатов исследования: основные положения выпускной квалификационной работы представлены в виде

докладов на 3 научно-практических конференциях, по итогам которых опубликованы статьи в научных сборниках:

1. Курчатова Н.Ю., Гофтман Е.В. Применение коучинга в обучении менеджеров телефонных продаж, сборник трудов XV международной научно-методической заочной конференции: «Инновационное профессиональное образование: проблемы, поиски решения. Часть 1»; Саратов, 2019. стр. 138-141.

2. Курчатова Н.Ю., Гофтман Е.В. Личность преподавателя в инновационном педагогическом процессе, сборник трудов конференции: «Научно-методические проблемы инновационного педагогического образования», Саратов, 2018. стр. 85-88.

Основное содержание выпускной квалификационной работы.

Квалификационная работа состоит из введения, 2-х глав, выводов, заключения, списка литературы, приложений.

Во введении обоснованы актуальность, теоретическая и практическая значимость исследуемой проблемы; выбраны объект, предмет, цель исследования, в соответствии с чем определены задачи, методы исследования; выдвинута гипотеза и сформулирована научная новизна.

Первая глава **«Профессиональные компетенции в образовательной парадигме»** состоит из трех параграфов. В первом из них рассматривается понятие «профессиональная компетенция», его определение и особенности. На основе изучения различных источников литературы, нами сделан вывод о том, что понятие компетенции имеет различные определения. Для нашего исследования мы выбрали следующее определение: *компетенция* – это комбинация знаний, умений и навыков человека, а также поведение, демонстрируемое человеком в процессе эффективного выполнения задач. В свою очередь профессиональная компетенция тогда – это комбинация профессиональных знаний, умений, навыков и поведения, демонстрируемого человеком, необходимая для осуществления профессиональной деятельности на конкретной должности. Также мы увидели необходимость определения перечня конкретных компетенций, которыми должен обладать менеджер

телефонных продаж для трудоустройства и описания метода формирования у менеджера по продажам требуемых работодателем компетенций.

Второй параграф первой главы посвящен описанию профессиональных компетенций менеджеров по продажам, необходимых для успешного выполнения профессиональных задач в различных сферах деятельности. На основании анализа реальности, был сделан вывод о том, что в ООО «Интернет Технологии» требования к кандидатам отличается от общих требований, представленных в литературе, и основные компетенции у менеджеров по продажам формируются в процессе обучения при трудоустройстве.

В третьем параграфе «Особенности формирования профессиональных компетенций у менеджеров телефонных продаж» проанализированы условия организации процесса обучения внутри фирмы. Сформулирован и описан круг компетенций, которые формируются у менеджеров телефонных продаж в процессе первичного обучения. Были сформулированы три профессиональные компетенции, необходимые менеджеру телефонных продаж для успешного трудоустройства: специальная, техническая и клиентоориентированность.

Во второй главе «Экспериментальное исследование эффективности формирования профессиональных компетенций у менеджеров по продажам» описаны условия, в которых проводился эксперимент, и группы обучаемых, которые стали участниками эксперимента. В первом параграфе изложена суть деятельности компании ООО «Интернет Технологии», на базе которой проводился эксперимент; описан процесс обучения в компании: программа обучения разрабатывается и проводится сотрудниками отдела обучения и направлена на постоянное повышение квалификации персонала и повышение его производительности.

Перед проведением эксперимента были выделены и описаны уровни сформированности каждой компетенции: высокий, средний и низкий. После были выделены и описаны уровни общей сформированности профессиональных компетенций, то есть комбинация уровней каждой компетенции: высокий, средний, низкий. Также было разработано тестирование

для определения уровня сформированности профессиональных компетенций до начала вводного обучения.

На констатирующем этапе эксперимента мы провели первичное тестирование на определение уровней сформированности профессиональных компетенций в двух группах обучения: контрольной (23 человека) и экспериментальной (29 человек). В таблице 1 приведены сводные данные о первоначальных уровнях сформированности основных профессиональных компетенций в экспериментальной и контрольной группах.

Таблица 1.

Уровни сформированности основных профессиональных компетенций до начала вводного обучения (сводная таблица).

Высокий		Средний		Низкий	
КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ
0%	0%	66%	73%	34%	27%

На формирующем этапе была проведена работа по выбору дополнительных инструментов обучения: модель GROW; фрирайтинг.

Контрольная группа, общей численностью 23 человека (группа №1), прошла обучение по стандартной программе. Экспериментальная группа, общей численностью 29 человек, прошла обучение по программе, в которой тренер применял инструменты коучинга (группа №2). По окончании обучения участники процесса демонстрировали уровень компетенций в ролевой игре («Тестовый звонок»), иллюстрирующей телефонный диалог между клиентом и оператором. В таблице 2 представлены уровни сформированности профессиональных компетенций (по результатам сдачи тестового звонка) у контрольной группы.

Таблица 2.

Уровни сформированности профессиональных компетенций группы №1.

	Специальная компетенция	Техническая компетенция	Клиентоориентированность

Уровень	Кол-во участников	% от общей численности	Кол-во участников	% от общей численности	Кол-во участников	% от общей численности
Высокий	14	61%	7	30%	15	65%
Средний	8	35%	16	70%	6	26%
Низкий	1	4%	0	0%	2	9%

В таблице 3 представлены уровни сформированности профессиональных компетенций (по результатам сдачи тестового звонка) у экспериментальной группы.

Таблица 3.

Уровни сформированности профессиональных компетенций группы №2.

Уровень	Специальная компетенция		Техническая компетенция		Клиентоориентированность	
	Кол-во участников	% от общей численности	Кол-во участников	% от общей численности	Кол-во участников	% от общей численности
Высокий	23	79%	16	55%	26	90%
Средний	6	21%	13	45%	3	10%
Низкий	0	0%	0	0%	0	0%

В процессе исследования стало очевидно, что применение инструментов коучинга благотворно повлияло не только на уровень сформированности каждой компетенции в отдельности, но и на общий уровень сформированности профессиональных компетенций. Благодаря применению инструментов коучинга, мы достигли снижения уровня умственного и эмоционального напряжения у обучаемых, что благоприятно повлияло на результат сдачи тестового звонка.

В таблице 4 отражены уровни сформированности профессиональных компетенций менеджеров телефонных продаж в контрольной и экспериментальной группах.

Таблица 4.

Уровни сформированности профессиональных компетенций у менеджеров телефонных продаж (сводная таблица).

Высокий		Средний		Низкий	
КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ
34%	80%	66%	20%	0%	0%

На основании проведенной работы мы сделали вывод о том, что применение инструментов коучинга благотворно повлияло не только на уровень сформированности каждой компетенции в отдельности, но и на общий уровень сформированности профессиональных компетенций. Увеличение доли обучаемых с высоким уровнем сформированности профессиональных компетенций является основанием для принятия в ООО «Интернет Технологии» предлагаемых в данной работе инструментов коучинга в качестве основных и включить их в стандартную программу вводного обучения. Данный инструмент имеет практический потенциал и должен быть усовершенствован и масштабирован.

Заключение. Данная квалификационная работа посвящена актуальной для современности проблеме: быстрого и качественного дополнительного профессионального обучения взрослых.

В выпускной квалификационной работе по теме «Формирование профессиональных компетенций у менеджеров по продажам» представлен анализ теоретических аспектов, раскрывающих понятия «компетенция», «профессиональная компетенция» и последующее теоретическое и экспериментальное обоснование взаимосвязи применения инструментов коучинга в процессе формирования компетенций у менеджеров по продажам и результативности обучения.

Разработанная программа эксперимента и его дальнейшее проведение, позволило подтвердить теоретические предположения об эффективности использования дополнительных инструментов при обучении менеджеров телефонных продаж.

В результате эксперимента удалось сделать следующие основные выводы:

1. Основные профессиональные компетенции были сформулированы верно;
2. Дополнительные инструменты, выбранные для применения на вводном обучении, подтвердили свою эффективность;
3. Выделенные уровни сформированности компетенций упростили процесс оценки эффективности формирования профессиональных компетенций менеджеров телефонных продаж.

В заключение квалификационной работы отражены основные результаты исследования и определены перспективы разработки темы. Данные результаты будут использованы в практической деятельности автора, так и ее коллег, уровни сформированности компетенций могут найти применение в любой консалтинговой компании, занимающейся продажами, при оценке подготовки специалистов.

Таким образом, в ходе квалификационной работы были реализованы все исследовательские задачи, поставленная цель достигнута. Результаты проведенного эксперимента подтвердили, что применение дополнительных инструментов при формировании профессиональных компетенций повлияло на увеличение доли обучаемых, достигших высокого уровня сформированности профессиональных компетенций менеджера по продажам после прохождения вводного обучения.