

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ З ПЕДАГОГІКИ, ПСИХОЛОГІЇ ТА
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

*«Особливості комунікативної
компетентності працівників кол-центру»*

Виконав: здобувач 4 курсу,
групи ПС-17-1
Спеціальності 053 «Психологія»
Перекрестова А. І.
Керівник: Донець. О. І.,
канд. психол. наук

м. Дніпро
2021

АНОТАЦІЯ

Перекрестова А. І. Особливості комунікативної компетентності працівників кол-центру.

У роботі аналізуються особливості комунікативної компетентності працівників кол-центрів, проблеми її формування та виявили структуру комунікативної компетентності. Під час роботи було визначено загальні та теоретико-методологічні підстави для дослідження формування особливостей комунікативної компетентності кол-центрів, підібрано комплекс методик, адекватних меті дослідження, продіагностовано та проаналізовано вплив колективу на розвиток особливостей комунікативної компетентності працівників кол-центрів та визначено шляхи її формування.

Ключові слова: кол-центр, компетенція, комунікативність, тренінг, підвищення кваліфікації, колектив.

SUMMARY

Perekrestova A. I. Features of communicative competence of call center employees.

The peculiarities of communicative competence of call center employees, problems of its formation are analyzed in the work and the structure of communicative competence is revealed. During the work the general and theoretical-methodological bases for research of formation of features of communicative competence of call centers were defined, the complex of methods adequate to the purposes of research is selected, the influence of collective on development of features of communicative competence of employees of call centers is diagnosed and analyzed.

Key words: call center, competence, communicativeness, training, advanced training, team.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ КОЛ ЦЕНТРІВ	
1.1. Комунікативна компетентність як предмет теоретичних досліджень	8
1.2. Структура комунікативної компетентності	14
1.3. Проблема формування комунікативної компетентності працівників кол центрів	20
Висновки до першого розділу	31
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ КОЛ ЦЕНТРІВ	
2.1. Організація і методика дослідження особливостей комунікативної компетентності працівників кол центрів	33
2.2. Результати емпіричного дослідження	34
2.3. Тренінг як спосіб розвитку особливостей комунікативної компетентності працівників кол центрів	44
Висновки до другого розділу	48
ВИСНОВКИ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	56