

ПІДГОТОВКА ОПЕРАТОРІВ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДО ВИКОРИСТАННЯ КОМП'ЮТЕРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського

У статті розглянуті питання застосування інформаційних технологій для операторів інформаційних центрів у процесі отримання та обробки інформації.

Ключові слова: інтерактивні технології, контролюючі і тестуючі програми, оператор контакт-центру.

PREPARATION OF CONTACT CENTER OPERATORS TO USE COMPUTER TECHNOLOGIES

The article deals with the use of information technology for operators of information centers in the process of receiving and processing information.

Keywords: interactive technologies, controlling and testing programs, contact center operator.

Сучасний стан розвитку комп'ютерних технологій у сфері консультування і поширення інформації про пільги надані Державою захисникам України став потребою створення проекту «Довідка «Мольфара».

Соціальна адаптація і повернення у родину, в нашому випадку захисника України, ветерана або інвіліда, залежить від входження його в нову систему відносин і опанування нових соціальних функцій. Дуже важливим є те, щоб найближче оточення захисника було позитивним та характеризувалося сприятливою атмосферою, тому що зміна у соціальній ситуації ветерана війни відіграє важливу роль в подальшому його становленні та засвоєнні нових змін [1].

Так, у 2014 році при пораненні бійця у зоні АТО на Сході, він зателефонував на «гарячу лінію» до волонтерської організації «Мольфар», нами був здійснений його супровід під час лікування, постачання ліків за потребою, реабілітації до повернення його у військову частину.

Ідея створення проекту «Довідка «Мольфара» виникла з потреби інформування демобілізованих ветеранів війни знати свої пільги, які надані Державою. Більшість з них розбиралися у законах України, але були й такі, що приходили до нас і розпитували, які пільги надає соціальний захист. Ми дослідили проблему, зібрали законодавчі документи, систематизували їх за напрямками для полегшення отримання ветеранами відповідей на основні запитання.

За нашими матеріалами була створена комп'ютерна програма, у якій були відображені всі закони України і додатки до них та інші довідкові матеріали. На базі цієї програми були розроблені скрипти та сайт для контакт-центру. Для роботи контакт-центру закуплені комп'ютери, гарнітура та підключені до телефонної мережі 2 багатоканальні лінії, підготовлено операторів, які працюють і на даний час. На сьогодні вже створена «Інформаційно-довідкова служба «Мольфар» з залученням найрізноманітніших технічних засобів і комп'ютерних програм, з метою підвищення ефективності роботи [2].

Навчання та подальша робота оператора контакт-центру з використанням електронних технологій, в першу чергу Інтернету, дозволяє пройти навчальний курс дистанційно та створити при цьому можливість діалогу з керівником та іншими операторами. Одним з найбільш поширених засобів електронного навчання є відеоконференції на основі Інтернету. Головна перевага для тих, що навчаються, полягає в тому, що вони самі можуть вибрати відповідний курс і пройти його дистанційно. При цьому в кращих системах для дистанційного навчання зберігається якість навчання, властива традиційним формам.

Сучасні технології вирізняються тим, що вони не відкидають традиційні методи навчання, а вдосконалюють, координуються, комбінуються та поєднуються з ними. У деяких випадках вони є гнучкішими та більшою мірою відповідають потребам тих, хто навчається.

Вибір найбільш ефективної технології навчання у кожному конкретному випадку залежить від цілей, завдань, вимог навчання, а також від технічної бази та підготовленості самих учасників проекту «Інформаційно-довідкова служба «Мольфар». Узагальнення досвіду практичного застосування та розвитку електронних технологій дозволяє сформулювати основні вимоги до неї:

1. Функціонування в реальному часі. Він дозволяє навчати одночасно на високому комунікативному рівні (керівник - оператор і оператор-оператор. Якщо в групі превалює модель «один навчає, багато навчається», то навчання в актуальному часі припускає вищий ступінь співпраці, в якій керівник і оператори обмінюються думками, зауваженнями, коментарями, запитаннями. Спавробітники, високо оцінюють таке децентралізоване навчання, навчання «на рівних». Інтерактивний режим підтримує активність всіх паралельно із залученістю кожного в індивідуальну роботу;

2. Широке охоплення всіх учасників проекту. Віртуальні зустрічі, віртуальні навчальні інформаційні-блоки. Сучасна методика не вимагає від оператора просто відіслати виконані завдання для отримання оцінки, її умовою є встановлення і закріплення зв'язку, взаємодії тих, що навчаються, один з одним. Взаєморозуміння і контакт основні характеристики такої взаємодії;

3. Відповідність цілям навчання. Зміст і використовувана технологія повинні відповідати потребам оператора, а допомога і зворотний зв'язок повинні бути доступні у той час і через ті канали, які зручні для них. Це означає, що в перспективі різниця між електронним навчанням і читанням посібника, що проходить в приміщенні, може нівелюватися;

4. Поєднання нових комп'ютерних технологій з традиційними методиками навчання. Навчання «он-лайн» не стільки замінює звичайні форми навчання, скільки доповнює їх, використовуючись по можливості паралельно. Поєднання обох підходів – запорука успіху, оскільки робота з посібниками ніколи не може бути витіснена комп'ютерними програмами навіть в тому випадку, якщо всі використовувані в процесі навчання матеріали будуть трансформовані у формат електронного навчання;

5. Низькі витрати, прийнятність фінансових витрат на інформаційно-технічне забезпечення навчання. Комп'ютерне навчання для них представляє певні фінансові вигоди. Якість підготовки операторів також має тенденцію підвищуватися, оскільки за умови продуктивного використання комп'ютерних програм за необхідності значно більша кількість матеріалів може бути доопрацьована вдома.

6. Відповідність стандартам роботи у поєднанні з високим ступенем індивідуалізації, врахуванням особистих переваг і вимог операторів. Оцінка якості і прийнятності продукту, пропонованого «он-лайн», надзвичайно важлива, проте здійснення її – далеко не проста справа. За існування різноманітності еталонних стандартів немає ніяких універсально прийнятих схем, які б полегшили роботу для операторів;

7. Оперативна оцінка знань і умінь тих, що навчаються, і чіткість, об'єктивність її критеріїв. Деякі пакети програм дозволяють відстежувати успіхи і оцінювати їх за встановленою шкалою.

8. Встановлення зворотного зв'язку в подальших процесах комунікації з операторами. Ми бачимо широкі перспективи в такій професійній роботі після закінчення основної підготовки з урахуванням можливостей електронного навчання.

9. З виникненням і активним використанням програмного забезпечення для електронного навчання операторів з використанням сучасних технологій, в першу чергу Інтернету, змінився характер і динаміка традиційної моделі взаємин між керівником і оператором. Хоча матеріали можуть бути доступнішими, краще класифікованими і узагальненими, і поширеними в доцільнішій і прийнятнішій формі, задіяним у е-навчанні, доводиться приділяти достатньо багато часу і зусиль для оптимального володіння методиками такої роботи. У певних випадках їм може бути рекомендована спеціальна підготовка у вигляді проходження курсу оволодіння основним інструментарієм такої навчальної роботи, щоб здійснювати її ефективно і результативно.

Як засвідчують матеріали деяких інтернетівських конференцій, керівники більшою мірою віддають перевагу особистій участі в розробках матеріалів, ніж використанню вже розроблених іншими методик. Мабуть, це не стільки технічна проблема, скільки психолого-етична.

Діяльність громадської організації «Мольфар» пов'язана з інформаційною підтримкою захисників України та їх родин, створена власна база клієнтів, яку ми зараз поширюємо на нашу

діяльність - сімейну реабілітацію. Ми запрошуємо родини захисників на концерти, майстер-класи, екскурсії і в цьому нам допомагають оператори «Інформаційно-довідкової служби «Мольфар» [1].

Висновки

Професія для кожної людини – це її життя, її світ, в якому вона живе і вдосконалюється, який вона пізнає протягом цілого життя, в якому діють свої моральні норми і цінності. Лише сформувавши в собі професійні якості, оператор стає професіоналом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Пінаєва О. Ю. Підготовка майбутніх соціальних працівників у сучасних умовах / О. Ю. Пінаєва, Б. О. Пінаєв // Сучасні інформаційні технології навчання та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми // Зб. наук.пр. – Вип. 50 / Редкол.: Р. С. Гуревич та ін. – Київ-Вінниця : ДОВ Вінниця, 2018. – С. 346-349.

2. Пінаєва О. Ю. Професійне навчання і перенавчання дорослого населення Вінниччини / О. Ю. Пінаєва // Сучасні інформаційні технології навчання та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми // Зб. наук.пр. – Вип. 35 / Редкол.: І.А.Зязюн та ін. – Київ-Вінниця : ДОВ Вінниця, 2012. – С. 365-370.

Пінаєва Ольга Юрївна – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки і професійної освіти, Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, м. Вінниця, e-mail: pinolga@gmail.com

Пінаєв Богдан Олегович, студент групи РТР-16мс, факультет інфокомунікації, радіоелектроніки та наносистем, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: pinaev.bogdam@gmail.com

Pinaeva Olga Y., Cand. Sc. (Ped.), Assistant Professor, Assistant Professor of Department of Pedagogy and Vocational Education, Vinnytsia State Pedagogical University named after Mykhailo Kotsiubynsky, Vinnytsia, e-mail: pinolga@gmail.com

Pinaev Bogdan O., student of the group RTR-16ms, Faculty of Infocommunication, Radio Electronics and Nanosystems, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: pinaev.bogdam@gmail.com