

УДК 339+004.738

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2024.19.7>

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ЯКОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

Андрій Каналош

*Міжрегіональна Академія управління персоналом
вул. Фрометівська, 2, м. Київ, Україна, 03039
e-mail: Andrewkey.post@gmail.com*

Стаття присвячена дослідженню проблеми формування професійних якостей менеджера електронної комерції. Розглядаються теоретичні аспекти та практичні шляхи формування необхідних професійних якостей менеджерів в умовах розвитку електронної комерції.

Проведене емпіричне дослідження дозволило виявити специфічні особливості професійних якостей менеджера електронної комерції та розробити програму їх формування. В результаті доведено ефективність запропонованої програми та надано практичні рекомендації щодо її впровадження у навчальний процес закладів вищої освіти.

Особлива увага приділяється розвитку таких якостей, як вміння працювати з великими обсягами інформації, аналітичні здібності, навички роботи з сучасними інформаційними технологіями, креативність та ініціативність. Запропоновано впровадження тренінгів, спецкурсів та практичних занять для формування необхідного набору професійних якостей майбутніх менеджерів електронної комерції.

Розроблена програма формування професійних якостей менеджерів електронної комерції є актуальною та затребуваною в умовах стрімкого розвитку цієї сфери бізнесу. Водночас, подальші дослідження можуть бути спрямовані на вдосконалення запропонованої програми з урахуванням специфіки різних видів електронної комерції та профілів діяльності менеджерів в цій сфері. Також перспективним є створення цілісних навчальних курсів для підготовки фахівців в галузі електронної комерції, що поєднуюватимуть теоретичне навчання та практичну підготовку.

Важливо здійснювати моніторинг ефективності запропонованої програми та коригування її змісту відповідно до змін у сфері електронної комерції. Отже, тема формування професійних якостей менеджерів електронної комерції залишається актуальною та потребує подальших наукових розробок.

Ключові слова: електронна комерція, менеджер, професійні якості, формування, програма розвитку, тренінг.

Актуальність проблеми. В умовах стрімкого розвитку інформаційних технологій важливого значення набуває електронна комерція як галузь економіки. Це висуває особливі вимоги до професійної підготовки фахівців в цій сфері, зокрема менеджерів електронної комерції. Сучасний менеджер повинен володіти специфічними знаннями та вміннями, бути готовим до роботи в умовах швидких змін технологій, взаємодії з електронними платформами та прийняття рішень в режимі реального часу. Тому актуальним постає завдання формування необхідного комплексу професійних якостей майбутніх менеджерів електронної комерції під час їх навчання у закладах вищої освіти.

Аналіз останніх публікацій на тему дослідження. Проблемам підготовки фахівців у сфері електронної комерції присвячені праці таких науковців, як Н.В. Морзе, О.С. Воронкін, І.Б. Дегтярьова, А.М. Колот та ін. Зокрема, Н.В. Морзе досліджує

освітні технології підготовки фахівців електронної комерції, І.Б. Дегтярьова аналізує моделі підготовки менеджерів для електронного бізнесу. Проте комплексних досліджень формування саме професійних якостей менеджерів електронної комерції недостатньо.

Окремі аспекти формування професійних якостей менеджерів висвітлено у працях Л.М. Карамушки, О.А. Філь, Н.Г. Гончарук та ін. й. Питанням формування професійних якостей менеджерів присвячені праці Н. Жигайло, М. Боришевського, В. Москальця, М. Савчина та ін. Разом з тим, специфіка професійних якостей менеджерів електронної комерції залишається малодослідженим питанням.

Виклад основного матеріалу. Менеджер електронної комерції повинен вирізнятися наступними якостями: комунікабельністю, ентузіазмом, креативністю, спонтанністю, автономністю, гнучкістю у спілкуванні, емпатійністю, відкритістю і творчістю, вмінням надихати та формувати довіру, високим рівнем мотивації до успіху, ентузіазмом, самопослідовністю, саморозумінням, високим рівнем емоційного інтелекту та помірним рівнем хвилювання тощо. Більше того, він повинен бути толерантним до різних культур, здатним до колективної роботи, а також незалежним у думках.

Мета статті – дослідити особливості та розробити програму формування професійних якостей менеджера електронної комерції.

Для досягнення мети були використані такі методи дослідження: теоретичні – аналіз наукової літератури з проблеми дослідження; емпіричні – анкетування, тестування, формувальний експеримент; методи математичної статистики – для обробки та інтерпретації результатів дослідження.

Експериментальну вибірку дослідження становили 60 студентів спеціальності «Менеджмент» закладів вищої освіти.

У дослідженні виокремлено такі складові професійних якостей менеджера електронної комерції:

- мотиваційно-ціннісний компонент (ціннісні та мотиваційні чинники);
- когнітивний компонент (знання та вміння у сфері електронної комерції);
- організаційно-управлінський компонент (організаційні та комунікативні вміння);
- особистісний компонент (особистісні якості).

За результатами констатувального етапу експерименту встановлено такі особливості професійних якостей менеджера електронної комерції:

- недостатній рівень мотивації до професійної діяльності в електронній комерції;
- обмежені знання та вміння щодо функціонування електронного бізнесу;
- нерозвинені організаційні та комунікативні вміння;
- недостатня сформованість особистісних якостей (креативності, стресостійкості, лідерства тощо).

На основі отриманих даних було розроблено програму формування професійних якостей менеджера електронної комерції, що включала:

- тренінг з розвитку мотивації та ціннісних орієнтацій щодо діяльності в електронній комерції;
- спецкурс для набуття знань та вмінь у сфері електронного бізнесу;
- тренінг комунікативних та організаторських умінь;
- тренінг розвитку особистісних якостей менеджера електронної комерції.

Зміст та методи реалізації програми обиралися з урахуванням виявлених особливостей професійних якостей досліджуваних. Тренінг з мотивації включав вправи на усвідомлення важливості електронної комерції, визначення професійних цінностей, моделювання кар'єрних перспектив.

Спецкурс охоплював питання правового регулювання, бізнес-моделей, маркетингу, логістики в е-комерції.

Після реалізації формувальної програми було проведено повторну діагностику професійних якостей менеджерів електронної комерції за тими ж методиками, що й на констатувальному етапі.

Аналіз результатів контрольного зрізу засвідчив позитивну динаміку в експериментальній групі за усіма показниками. Зокрема, достовірно зросли рівні ($p \leq 0,05$):

- мотивації до діяльності в електронній комерції;
- знань та вмінь у сфері електронного бізнесу;
- комунікативних та організаторських умінь;
- креативності, стресостійкості, лідерства.

Також покращилися показники ціннісних орієнтацій, самоефективності, впевненості у власних силах досліджуваних.

Отримані результати свідчать, що розроблена програма дозволяє ефективно формувати професійні якості менеджерів для роботи в умовах електронної комерції. Подальших досліджень потребують питання тривалості її впливу та можливості застосування в системі безперервної освіти.

Розроблена програма формування професійних якостей менеджерів електронної комерції може бути вдосконалена в таких напрямках:

1. Інтеграція з іншими освітніми програмами. Доцільно поєднати запропоновану програму з загальною системою підготовки фахівців з менеджменту, вбудувавши її окремим модулем в освітній процес.

2. Впровадження на різних етапах професійного становлення. Програму можна адаптувати для студентів, молодих спеціалістів, досвідчених менеджерів з метою безперервного розвитку.

3. Диференціація змісту для різних цільових груп. Варто враховувати вікові та гендерні особливості, рівень підготовки учасників під час формування програми.

4. Застосування новітніх освітніх технологій. Доцільно використовувати інтерактивні методи, моделювання ситуацій, ділові ігри, онлайн-курси тощо для підвищення ефективності.

5. Моніторинг довготривалої динаміки результатів. Варто простежити закріплення сформованих якостей через певний час після завершення програми.

6. Залучення фахівців-практиків до розробки та реалізації. Це сприятиме більшій відповідності програми реальним вимогам професії.

7. Адаптація до потреб конкретних організацій. Програму можна модифікувати з урахуванням специфіки діяльності та корпоративної культури компаній.

Удосконалення програми в зазначених напрямках сприятиме ще більш ефективному формуванню професійних якостей, необхідних менеджерам електронної комерції.

Отже, у статті представлено результати дослідження з розробки та апробації програми формування професійних якостей менеджерів електронної комерції.

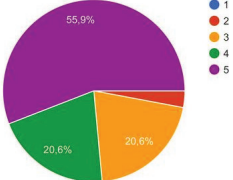
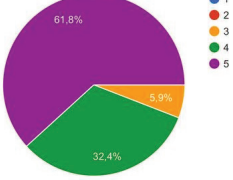
Визначено компоненти професійних якостей цих фахівців. За результатами констатувального етапу виявлено проблеми у їх сформованості у студентів-менеджерів.

Розроблено комплексну програму, спрямовану на розвиток мотиваційно-ціннісного, когнітивного, організаційно-управлінського та особистісного компонентів професійних якостей.

Експериментальна перевірка програми підтвердила її ефективність. Спостерігалася позитивна динаміка у рівнях сформованості досліджуваних якостей менеджерів комерції.

Отримані результати можуть бути використані для вдосконалення підготовки фахівців у закладах вищої освіти. Перспективним є подальший розвиток програми та її інтеграція у систему безперервної освіти менеджерів.

Оцінка значущості професійних якостей менеджера електронної комерції: Студентам спеціальності «Менеджмент» Львівського національного університету імені Івана Франка у кількості 150 осіб було запропоновано опитування щодо оцінки значущості професійних якостей менеджера електронної комерції.

<p>Наскільки важливими, на вашу думку, для менеджера електронної комерції є знання в галузі ІТ?</p> <p>34 ответа</p>  <p>Копировать</p>	<p>Запитання Наскільки важливими, на вашу думку, для менеджера електронної комерції є знання в галузі ІТ?</p> <p><i>Обрані варіанти відповідей:</i> 55,9% – дуже важливо 20,6%- досить важливо 20,6%- помірно важливо 2,9%-мало важливо</p>
<p>Як ви оцінюєте важливість володіння менеджером знаннями в галузі маркетингу для досягнення успіху в управлінні електронною комерцією?</p> <p>34 ответа</p>  <p>Копировать</p>	<p>Запитання Як ви оцінюєте важливість володіння менеджером знаннями в галузі маркетингу для досягнення успіху в управлінні електронною комерцією?</p> <p><i>Обрані варіанти відповідей:</i> 47,1%- дуже важливо 41,2%- досить важливо 8,8%-помірно важливо 2,9%-мало важливо</p>
<p>На скільки для вас важливо, щоб менеджер електронної комерції був добре організованим та вмів ефективно керувати завданнями?</p> <p>34 ответа</p>  <p>Копировать</p>	<p>Запитання На скільки для вас важливо, щоб менеджер електронної комерції був добре організованим та вмів ефективно керувати завданнями?</p> <p><i>Обрані варіанти відповідей:</i> 61,8%- дуже важливо 32,4%- досить важливо 5,9%-помірно важливо</p>

<p>Наскільки важливою, на вашу думку, для менеджера електронної комерції є комунікабельність?</p> <p>34 ответа</p> <p>● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5</p>	<p>Копировать</p>	<p>Запитання Наскільки важливою, на вашу думку, для менеджера електронної комерції є комунікабельність? <i>Обрані варіанти відповідей:</i> 44,1%- дуже важливо 36,3%- досить важливо 20,6%-помірно важливо</p>
<p>Як важливо, щоб менеджер виявляв креативність при вирішенні завдань та розвитку бізнесу?</p> <p>34 ответа</p> <p>● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5</p>	<p>Копировать</p>	<p>Запитання Як важливо, щоб менеджер виявляв креативність при вирішенні завдань та розвитку бізнесу? <i>Обрані варіанти відповідей:</i> 50%- дуже важливо 35,3%- досить важливо 24,7%-помірно важливо</p>
<p>Наскільки для вас важливо, щоб менеджер електронної комерції виявляв стресостійкість?</p> <p>34 ответа</p> <p>● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5</p>	<p>Копировать</p>	<p>Запитання Наскільки важливою, на вашу думку, для менеджера електронної комерції є комунікабельність? <i>Обрані варіанти відповідей:</i> 41,2%- дуже важливо 41,2%- досить важливо 14,7%-помірно важливо 2,9%-мало важливо</p>
<p>Наскільки важливим є для вас лідерський потенціал менеджера електронної комерції?</p> <p>34 ответа</p> <p>● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5</p>	<p>Копировать</p>	<p>Запитання Наскільки важливим є для вас лідерський потенціал менеджера електронної комерції? <i>Обрані варіанти відповідей:</i> 44,1%- дуже важливо 29,4%- досить важливо 17,5%-помірно важливо 8,8%-мало важливо</p>



Отримані результати опитування свідчать про наступне:

Знання в галузі ІТ визнають дуже важливими 55,9% респондентів, ще 20,6% – досить важливими. Тобто більшість опитаних надають ІТ компетентності менеджера електронної комерції вагомого значення. Це зумовлено тим, що ефективно управління електронним бізнесом неможливе без ґрунтовних знань сучасних інформаційних технологій.

Маркетингові знання 47,1% респондентів вважають дуже важливими, 41,2% – досить важливими. Отже, значна частина опитаних розглядає маркетинг як ключову складову успіху в електронній комерції. Це пояснюється особливостями ринку електронної торгівлі, де конкуренція дуже висока.

Організаторські здібності 61,8% студентів оцінили як дуже важливі, 32,4% – як досить важливі. Ефективний менеджмент ресурсів та завдань є запорукою успішної роботи в умовах електронної комерції.

Комунікабельність 44,1% опитаних вважають дуже важливою якістю, 36,3% – досить важливою. Це пояснюється необхідністю підтримки зв'язків з партнерами, клієнтами, працівниками в умовах онлайн середовища.

50% респондентів зазначили, що креативність є дуже важливою для менеджера електронної комерції. Ця якість допомагає генерувати нові ідеї розвитку бізнесу та продуктів, які б виділялися на тлі конкурентів.

41,2% опитаних визнали ініціативність дуже важливою якістю. В електронній комерції тренди змінюються швидко, тому від менеджера потрібна проактивна позиція та здатність до прийняття самостійних рішень.

Отже, значущими професійними якостями менеджера електронної комерції, за оцінками студентів, є:

- ІТ компетентність
- Маркетингові знання
- Організаторські здібності
- Комунікабельність
- Креативність
- Ініціативність

Отримані в ході опитування дані щодо пріоритетних якостей менеджера електронної комерції можуть бути використані для удосконалення освітніх програм підготовки таких фахівців.

По-перше, результати свідчать про необхідність посилення технічної складової навчання. Зокрема, варто розширити викладання дисциплін, пов'язаних з інформаційними

технологіями, розробкою веб-сайтів, програмним забезпеченням електронної комерції тощо.

По-друге, виявлено запит на поглиблення маркетингової підготовки майбутніх менеджерів. Доцільно ввести окремі курси з маркетингу в інтернеті, digital-маркетингу, контент-маркетингу, SMM тощо.

По-третє, результати засвідчили важливість розвитку «м'яких навичок» – комунікабельності, креативності, організаторських здібностей. Варто ширше застосовувати інтерактивні методики, тренінги, бізнес-симуляції для їх формування.

Опитування також засвідчило, що студенти недооцінюють значення стресостійкості та витривалості менеджерів е-комерції. Ці якості є важливими в умовах жорсткої конкуренції та швидких змін. Тому варто приділяти їм більше уваги в освітньому процесі.

Загалом виявлені студентами пріоритети узгоджуються із світовими тенденціями розвитку електронної комерції. Сучасні технології, маркетинг та комунікації стають ключовими чинниками успіху в цій сфері. Відповідно зростають вимоги до фахової підготовки менеджерів.

Отримані результати доцільно порівняти з оцінками роботодавців, залучених до електронної комерції. Це дозволить скоригувати уявлення студентів та наблизити освітні програми до реальних вимог ринку праці у цій перспективній галузі.

Отже, результати анкетування засвідчили актуальність формування у майбутніх менеджерів електронної комерції всього комплексу досліджуваних професійних якостей.

Висновки. Ефективне функціонування та розвиток сфери електронної комерції в сучасних умовах значною мірою залежить від професіоналізму фахівців, які забезпечують управління електронним бізнесом. Це висуває особливі вимоги до підготовки компетентних менеджерів даної галузі у закладах вищої освіти.

У статті представлено комплексне дослідження проблеми формування професійних якостей майбутніх менеджерів електронної комерції. На теоретичному рівні проаналізовано наукові погляди щодо структури та специфіки ключових професійних якостей фахівців.

За результатами констатувального експерименту виявлено проблеми недостатньої сформованості мотиваційно-ціннісного, когнітивного, організаційно-управлінського та особистісного компонентів професійних якостей майбутніх менеджерів е-комерції. Розроблено оригінальну комплексну програму формування досліджуваних якостей, що включає тренінги та спецкурс. Зміст та методи реалізації програми відповідали виявленим проблемам студентів та специфіці діяльності в електронному бізнес-середовищі. Проведена перевірка результативності запропонованої програми засвідчила її ефективність: в експериментальній групі спостерігалась позитивна динаміка рівнів сформованості усіх досліджуваних професійних якостей майбутніх менеджерів.

Додатково було здійснено анкетування студентів щодо значущості професійних якостей фахівців електронної комерції. Його результати дозволили виявити пріоритети, котрі необхідно враховувати при удосконаленні відповідних освітніх програм у закладах вищої освіти.

Отримані дані свідчать про необхідність посилення технічної складової підготовки майбутніх менеджерів е-комерції, поглиблення їх маркетингових знань та компетентностей, а також розвитку «м'яких навичок». Водночас, результати засвідчили недооцінку студентами важливості стресостійкості та витривалості фахівців. Отже, цим якостям також слід приділяти належну увагу в освітньому процесі. Загалом проведене дослідження не вичерпує усіх аспектів окресленої проблематики. Актуальним залишається створення цілісних навчальних курсів з елементами дуальної освіти для ґрунтовної підготовки зазначених фахівців у закладах вищої освіти.

Перспективним є також дослідження особливостей професійної діяльності та відповідного набору компетентностей менеджерів у різних видах та сферах електронної комерції (ринок послуг, ІТ-компанії тощо).

Отримані результати дають підстави стверджувати, що е-комерція потребує високопрофесійних менеджерів нової формації з розвинутими «цифровими» та м'якими компетентностями. Саме на формування таких інтегральних професійних якостей має бути спрямована система підготовки сучасних фахівців з менеджменту електронного бізнесу в умовах цифрової економіки.

Список використаної літератури

1. Морзе Н.В. Освітні технології підготовки менеджерів для сфери електронної комерції. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. 2016. №3. С. 190-200.
2. Жигайло Н.І. Формування професійних якостей майбутніх менеджерів засобами інтерактивних методів навчання. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія «Педагогіка та психологія». 2019. Вип. 2(8). С. 51-55.
3. Воронкін О.С. Підготовка менеджерів для сфери електронного бізнесу. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». 2015. №825. С. 19-24.
4. Дегтярьова І.Б. Моделі підготовки менеджерів для електронного бізнесу. Наукові праці Національного університету харчових технологій. 2014. №1. С. 140–147.
5. Карамушка Л.М. Психологія управління: навчальний посібник. К.: Знання, 2010. 343 с.
6. Філь О.А. Формування професійних якостей менеджера: теоретико-методологічний аспект. Теорія та методика управління освітою. 2013. №10. URL: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/metod_upr_osvit/v10/36.pdf.
7. Гончарук Н.Г. Професійні якості менеджера: сутність та класифікація. Ефективна економіка. 2018. №1. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2018/8.pdf
8. Москалець В. Професійні якості та вміння менеджера: теоретичний аспект. Галицький економічний вісник. 2011. №2(31). С. 121-127.
9. Савчин М. Психологічні детермінанти розвитку професійних якостей менеджерів: автореф. дис. канд. псих. наук: 19.00.10. Львів, 2011. 20 с.

FORMATION OF PROFESSIONAL QUALITIES OF E-COMMERCE MANAGER

Andrii Kanalosh

*Interregional Academy of Personnel Management
2, Frometivska str., Kyiv, Ukraine, 03039
e-mail: Andrewkey.post@gmail.com*

This article explores the issue of forming professional qualities of an e-commerce manager. Theoretical aspects and practical approaches to developing the necessary professional qualities of managers in the context of e-commerce development are considered.

Empirical research has allowed identifying specific features of professional qualities of an e-commerce manager and developing a program for their formation. The effectiveness of the proposed program is demonstrated, and practical recommendations for its implementation in the educational process of higher education institutions are provided.

Special attention is given to the development of qualities such as the ability to work with large volumes of information, analytical skills, proficiency in modern information technologies, creativity, and initiative. The implementation of training sessions, specialized courses, and practical exercises is proposed to shape the required set of professional qualities for future e-commerce managers.

The developed program for forming professional qualities of e-commerce managers is relevant and in demand in the rapidly evolving business sphere. Concurrently, further research could focus on refining the proposed program considering the specifics of various types of e-commerce and the profiles of managers' activities in this field.

Creating comprehensive educational courses for training professionals in the field of e-commerce, combining theoretical knowledge and practical preparation, is also considered a promising direction. It is crucial to monitor the effectiveness of the proposed program and adjust its content in response to changes in the e-commerce industry. Thus, the topic of forming professional qualities of e-commerce managers remains relevant and requires further scientific development.

Key words: e-commerce, manager, professional qualities, formation, development program, training.