

УДК 332.146.2

МОДЕЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ МЕНЕДЖЕРА

Багдасарян И.С., Алмабекова О.А.

ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет», Красноярск, e-mail: olgaalma@rambler.ru

В статье рассматриваются место и роль коммуникативной компетенции в профессиональной деятельности менеджеров. Представлены содержание и структура модели формирования и развития коммуникативной компетенции менеджеров в условиях магистратуры, исследованы возможности и динамика формирующего воздействия и степень эффективности различных форм организации учебного процесса.

Ключевые слова: менеджер, профессиональная коммуникативная компетенция менеджера (ПКК), модель формирования ПКК, эффективные способы учебного взаимодействия, магистерская подготовка, результаты обучения

MODEL FOR MANAGER'S PROFESSIONAL COMMUNICATIVE COMPETENCE DEVELOPMENT

Bagdasarian I.S., Almabekova O.A.

Siberian Federal university, Krasnoyarsk, e-mail: olgaalma@rambler.ru

The article considers place and role of communicative competence in manager's professional activity. Content and structure of the authors' model of manager's communicative competence development in master course are presented; potential and dynamics of formative measures as well as rate of efficiency of different teaching technologies and tools.

Keywords: manager, manager's professional communicative competence (PCC), model for PCC development, efficient modes of teacher/learner interaction, Master studies, learning results

Общепризнано, что успешный менеджер должен владеть умениями эффективной коммуникации.

Особенности формирования и развития коммуникативной компетенции менеджера в курсе магистратуры продиктованы ее двойственным предназначением. С одной стороны, в соответствии с требованиями документов Болонского процесса и ЮНЕСКО к специалистам с высшим образованием, коммуникативная компетенция входит в список общих компетенций, с другой, для управленцев разных уровней она является профессиональной компетенцией.

Целью данной статьи является представление авторской модели формирования и развития профессиональной коммуникативной компетенции у будущих менеджеров в условиях магистерской подготовки.

Владея профессиональной коммуникативной компетенцией (ПКК) менеджер готов сформулировать цель контакта, выстроить тактику коммуникативного взаимодействия, способен определить собственную позицию и позицию участников ситуации общения, прогнозировать результат и анализировать результаты коммуникации как относительно достижения, как личностных целей, так и целей организации.

Теоретические основы

Теоретико-методологической основой данной работы явилась культурно-историческая концепция Л.С. Выготского; теории личности С.Л. Рубинштейна, Б.Г. Ананье-

ва, Л.И. Божович; деятельностный подход А.А. Леонтьева; концептуальные положения развивающего обучения Д.Б. Эльконина, В.В. Давыдова, а также теоретические исследования управленческой деятельности Д. Коллинза, П. Друкера, А.И. Наумова.

Методологической основой предлагаемой модели формирования ПКК послужили работы Г.М. Андреевой, Б.Д. Парыгина, П.Г. Щедровицкого, Е.П. Ильина, Г.С. Никифорова, В.М. Снеткова, в которых авторы сходятся во мнении, что коммуникативная компетенция личности складывается из двух составляющих – общекультурной и профессиональной.

Общекультурная коммуникативная компетенция характеризует способность человека к общению в различных ситуациях и реализуется на уровне повседневных коммуникационных практик. Специальная коммуникативная компетенция необходима в профессиональной деятельности личности и отличается специфическим содержанием. Так, для менеджеров, как отмечают ученые и практики, необходима коммуникативная компетенция, которая характеризуется владением стратегией коммуникативного взаимодействия, способами достижения цели и технологией закрепления полученного в контакте результата.

В контексте организационно-управленческой деятельности сформированная коммуникативная компетенция позволяет руководителю через эффективные техники коммуникации оказывать влияние на

оптимальность работы организационной системы предприятия. Психологический смысл профессиональная коммуникативная компетенция приобретает тогда, когда руководитель формирует и развивает личностный ресурс, усиливая свою конкурентоспособность в современных условиях управления, а также формирует и развивает коммуникативную компетентность персонала.

Большинство ученых и практиков в области менеджмента и бизнес-образования считают, что общие и профессиональные коммуникативные умения тесно взаимосвязаны, профессиональные умения строятся на основе общих и не могут появиться автоматически, а нуждаются в способах их формирования в условиях специально организованной деятельности [3].

В нашей статье мы подробно изучили возможности учебных средств и технологий воздействовать на развитие ПКК будущих менеджеров, которая, в соответствии со стандартами отрасли, входит в состав профессиональной компетентности менеджера.

В российских образовательных стандартах нового поколения умения устной и письменной коммуникации в повседневных и профессиональных контекстах определяются как ожидаемые результаты обучения в магистратуре.

Среди коммуникативных умений, указанных в качестве уровневых дескрипторов Европейским советом по бизнес-образованию для магистратов направления «Менеджмент», указаны следующие: умения уверенно вступать в коммуникацию в профессиональных и учебных ситуациях, ясно передавать свои мысли партнеру по общению, точно описывать свои действия; продуктивно работать в группе, выполняя роли лидера и члена группы, а также уточнять задачу, определять и использовать умения других членов группы для решения общей

задачи, эффективно разрешать конфликтные ситуации, мотивировать себя и других стремиться к профессиональному развитию [7].

Материалы и методы исследований

В работах зарубежных ученых и практиков менеджмента Д. Фрэнсиса, М. Вудкока, Т. Орджи, С. Уиддета, С. Холлифорда, И. Гоффмана проблема формирования и развития ПКК менеджеров рассматривается с точки зрения необходимости и возможности совершенствовать личностный и профессиональный ресурс менеджеров на основе создания рационального механизма развития умений коммуникации.

В настоящее время среди подходов к формированию и развитию коммуникативной компетенции наиболее продуктивным и технологичным считается моделирование. Создание базовой модели формирования ПКК студентов магистратуры позволяет проектировать учебный процесс как воспроизводимый учебный цикл с воспроизводимыми учебными результатами, с тем, чтобы он мог легко вписаться в практику преподавания любым преподавателем [1].

Предлагаемая нами модель представляет собой план действий преподавателя при осуществлении учебного процесса в рамках магистерской подготовки и познавательную деятельность будущих менеджеров, которую организует преподаватель. Модель разрабатывается на основе целеполагания, планирования и организации процесса обучения, а также разработки и реализации тех изменений в образовательной среде, которые способствуют ее совершенствованию и реализации целей в виде результатов [4].

Далее подробно рассмотрим каждый элемент модели учебной деятельности для формирования ПКК: цели, содержание, технологии, результаты.

Цели. Проектирование учебной деятельности по формированию ПКК мы начинаем с постановки цели, поскольку ясно сформулированные цели в рамках модели учебного процесса не позволяют преподавателю уклониться от их реализации до получения конечного результата, и дают возможность определить способ контроля этого результата.

Для подробного описания иерархии целей, которые являются составной частью нашей модели формирования ПКК, воспользуемся адаптированной к целям нашего исследования схемой, предложенной в диссертационном исследовании В.В. Тягуненко [5]. Схема представлена на рис. 1.

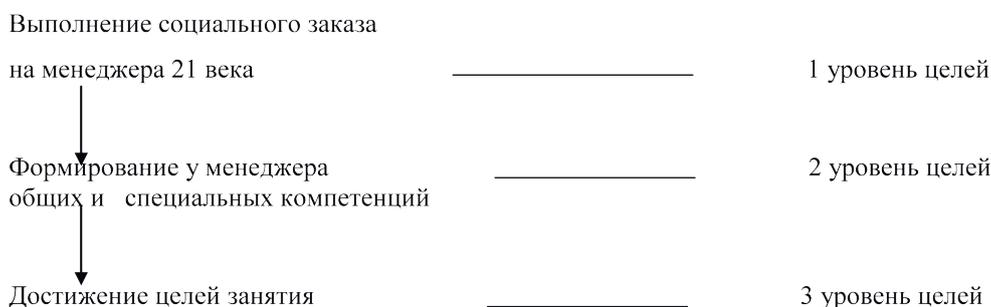


Рис.1. Цели формирования профессиональной коммуникативной компетенции менеджера

В нашей модели формирования ПКК студентов направления «Менеджмент» на первом уровне цель определяется требованиями социального заказа на

менеджера, способного эффективно применять коммуникативные умения в контекстах профессиональной коммуникации на национальном и глобальном

уровне, менеджера будущего, который должен быть ответственным гражданином, творческой личностью и компетентным специалистом, готовым к постоянному профессиональному развитию.

На **втором** уровне цели формулируются с учетом потребностей конкретной целевой группы обучаемых, в том числе, их личных интересов. В рамках нашего исследования учебный процесс строится на основе изучения познавательных и развивающих потребностей студентов магистратуры. На уровне конкретного лекционного или семинарского занятия (**третий** уровень) цели формулируются с учетом требований диагностичности, инструментальности и реалистичности.

Технологии. Формируя коммуникативную компетенцию с позиции принципов научности, целостности, системности и комплексности, мы рассматривали обучение как интерактивную деятельность, направленную на преобразование профессиональной компетенции студента магистратуры.

Далее мы исследовали возможности формирующего воздействия, под которой понимается обогащение учебной и профессиональной практики будущих менеджеров навыками эффективной коммуникации. Для выстраивания динамики формирующего воздействия была изучена и оценена степень эффективности различных форм организации учебного процесса. С позиции личностно-деятельностного и развивающего подходов, применение которых регламентировано государственным образовательным стандартом ВПО третьего поколения для магистратуры, а также проведенного авторами анализа методов и оценки их эффективности, наиболее технологичными и результативными являются интерактивные методы обучения. Они позволяют тренировать коммуникативные умения в процессе самой коммуникации, в групповой или парной работе в ходе рассмотрения вопросов моделированных или реальных профессиональных контекстов. При этом уже имеющийся профессиональный опыт и развиваемая коммуникативная компетенция составляют единство, которое позволяет будущему менеджеру сочетать эффективную профессиональную деятельность с социальной ответственностью, тем самым, повышая конкурентоспособность выпускника магистратуры и его привлекательность для потенциального работодателя.

Активные и интерактивные режимы учебного взаимодействия, включая семинары в диалоговом режиме, психологические мастер-классы, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры имеют ряд преимуществ при использовании их для формирования ПКК и обучения магистрантов менеджмента в целом. Во-первых, они позволяют создать благоприятную атмосферу для развития будущего менеджера с компетентного профессионала, владеющего коммуникативными умениями для достижения личных и корпоративных целей. Во-вторых, применение интерактивных технологий продуктивно для построения эффективного коммуникативного контакта студента не только с преподавателем, но и друг с другом. Примеряя на себя разные роли моделированных ежедневных и профессиональных ситуаций, студенты тем самым одновременно формируют автономию и коммуникативные умения для жизни и работы [2].

Кроме этого, при выполнении интерактивных заданий студент находится в состоянии коммуни-

кации не только с партнерами, но и с изучаемым материалом, а также с собственными идеями, которыми он делится с товарищами, а, значит, учится поддерживать интерес к выполняемой деятельности, мотивировать себя и других к творческому решению проблемы.

Существенным преимуществом интерактивных технологий является то, что, они позволяют учитывать и использовать в обучении имеющийся у студента коммуникативный опыт и создавать студентам возможности конструировать собственные пути его обогащения в моделированных профессиональных контекстах [6].

Еще одной заслуживающей внимания технологией формирования ПКК, по нашему мнению, является модерация [5]. Ее особенность состоит в том, что участники сконцентрированы на решении конкретной проблемы в процессе сотрудничества и конкуренции при отсутствии формального контроля и управления. Оценивание происходит ненавязчиво, а методическая или консультативная поддержка преподавателя производится в позитивной атмосфере. Модерация эффективно применяется именно в обучении менеджеров, поскольку позволяет научиться проблемному мышлению. Технология модерации характеризуется следующими типами заданий: продуктивными (генерирование новых идей и создание оригинальных продуктов); дискуссионными (групповое обсуждение проблемы и принятие совместного решения); проблемными (конкретизация проблемы).

Содержание. В контексте моделирования необходимо было определить способы формирования модели, наполнить ее содержанием, которое будет реализовано в обучении.

После анализа ряда подходов мы остановились на идеях Роберта Б. Дилтса, адаптировав их к психолого-педагогическим условиям развития компетентности в вузе. Реализуя *аналитический, поведенческий и стратегический* способы формирования желаемого образа в моделировании коммуникативной компетенции, мы определили содержание коммуникативной компетентности студентов магистратуры.

Аналитический способ формирования коммуникативной компетентности использовался при анализе и оценке публичных выступлений студентов магистратуры на практических занятиях, конференциях, защитах отчетов по практикам. На первом этапе критериями эффективного коммуникативного поведения являлись требования, предъявленные и описанные в методических указаниях для самостоятельной работы в форме оценочного листа публичного выступления, который заполняется студентами.

На втором этапе студенты проводили анализ собственного коммуникативного поведения, а на следующем, в ходе группового обсуждения были выявлены сильные и слабые стороны коммуникации данной группы студентов. Количественный и качественный анализ приоритетных позиций, которые определили студенты в виде требований к эффективному публичному выступлению, показал, что эффективность коммуникации усиливают интерес, возникающий у слушателей и вопросы к выступающему. Так, 65% особо выделяют интерес, который проявляют слушатели к выступающему как к личности, и интерес к теме выступления. Вторую приоритетную позицию у 59% занимают вопросы

к выступающему, а именно их содержание и число, что свидетельствует об интересе и эмоциональной вовлеченности слушателей в процесс обсуждения проблемы. Вопросы слушателей, как отмечали студенты, позволяют определить уровень понимания и информированности в области обсуждаемой проблемы как самого выступающего, так и слушателей. С другой стороны, вопросы, которые задает выступающий во время выступления, поддерживают интерес аудитории и активизируют позицию слушателей. Такой способ формирования модели ПКК менеджера позволяет перевести теоретические знания студентов в практический навык.

Аналитический способ использовался и в ходе рефлексивного анализа коммуникативного поведения студентов на тренингах, который строится на основе самоанализа и внешнего наблюдения. В роли внешнего наблюдателя могли выступать, как сами студенты, так и преподаватель-тренер, а видеозапись выполнения упражнений, ролевых игр является источником уточнения происходящего в аудитории. Четкая регламентация последовательности анализа коммуникативного поведения, которую обеспечивает преподаватель, лаконичность вопросов позволяют удерживать вектор направления и глубину рефлексии. Ориентируя студентов на содержание структуры контакта и методы воздействия на аудиторию в ходе публичных выступлений, сопоставляя полученные данные с имеющимся опытом исследования, студентами был составлен перечень характеристик эффективного коммуникативного поведения. Таким образом, был сформирован образ-ориентир коммуникативной компетентности, который стал отправной точкой для каждого участника образовательного процесса.

Стратегический способ формирования модели желаемого поведения позволили выявить особен-

ности ПКК менеджера, но и определить соподчиненность и взаимосвязь структурных компонентов модели, а именно личностных особенностей, технологической оснащенности эффективного коммуникативного взаимодействия и знаний в области коммуникации.

Результаты исследований и их обсуждение

На основе изучения теоретических источников и анализа полученных в процессе экспериментальной деятельности данных была разработана стратегия создания модели формирования коммуникативной компетенции будущего менеджера, в которую была включена структура, алгоритм формирования данной компетенции в условиях магистерской подготовки. Определены задачи и способы взаимодействия субъектов учебного процесса, а также процедура оценки результата формирования коммуникативного поведения магистрантов.

В результате использования аналитического и стратегического способов моделирования были выделены и распределены по блокам характеристики коммуникативной компетенции, определены наиболее эффективные формы учебного взаимодействия, среди которых наибольшую эффективность показали активные и интерактивные. Авторская модель формирования и развития коммуникативной компетенции будущих менеджеров была содержательно и структурно оформлена.



Рис. 2. Модель формирования и развития коммуникативной компетентности студентов магистратуры по направлению «Менеджмент»

Выводы

Применение авторской модели в экспериментальном обучении показало положительные результаты. Авторская модель формирования профессиональной коммуникативной компетенции предлагается для использования в преподавании дисциплин учебного плана магистратуры направления «Менеджмент», где в качестве результатов обучения предусмотрено развитие коммуникативной компетенции студентов.

Список литературы

1. Алмабекова О.А. Формирование иноязычной рефлексивной компетенции студентов энергетических специальностей при обучении английскому языку для профессиональных целей: дисс.... канд. пед. наук. – Санкт-Петербург, 2011 – С. 82
2. Багдасарьян И.С. Интерактивные методы как условие развития профессиональных компетенций совре-

менного менеджера / И.С. Багдасарьян. // Сборник статей Государственного университета управления. – 2010. – № 3. – С. 33–37.

3. Багдасарьян И.С. Подходы к формированию коммуникативной компетентности менеджера / И.С. Багдасарьян, Г.В. Дудкина // В мире научных открытий. – 2010. – № 6.2 (12). – С. 213–216.

4. Подласый И.П. Педагогика. Новый курс: учеб. для студентов. Кн. 1. / И. П. Подласый. – М.; ВЛАДОС, 2003. – 576 с.

5. Тягуненко В.В. Проектирование и реализация технологии формирования рефлексивных умений обучающихся профессиональных учебных заведений: дисс.... канд. пед. наук. – Тольятти, 2001. – 243 с.

6. Kayachev G.F., Vasilyeva Z.A., Bagdasaryan I.S. Transformation of Educational Technologies in Training Master Students in Management. Proceedings of the 17th Annual Conference European Council for Business Education «The Impact of New Technologies on Business Education», Spain, 2012, P. 80–87.

7. ECBE Programme Accreditation Standards, Switzerland, 2013. URL:<http://www.oim.ru/reader.asp?nomers=366> (дата обращения: 17.04.14).