

УДК 159.9+316

doi: 10.20310/1810-231X-2018-17-1-14-18

## МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ

Бескровная Ольга Васильевна

Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина,

Россия, г. Тамбов

e-mail: beso512@yandex.ru

В статье обоснована значимость культуры делового общения для успешности профессиональной деятельности менеджера. Разработана и обоснована подробная динамическая модель формирования культуры делового общения будущих менеджеров, которая включает структурные компоненты, педагогические условия, педагогическую технологию, этапы ее реализации (когнитивный, мотивационный и действенный), критерии и показатели оценки сформированности исследуемого вида культуры. Реализация данной модели предусматривает интеграцию учебной деятельности, производственной деятельности и личной жизни студента.

**Ключевые слова:** культура делового общения, педагогический процесс, моделирование, технология, педагогические условия, критерий, показатель

Успешность процессов делового взаимодействия зависит от степени личностного соответствия его участников современным требованиям культуры. Формирование деловой культуры будущих менеджеров в вузе приобретает в современных условиях особое значение, так как позволит обеспечить его поведенческую адекватность в ситуации делового общения, повысит его шанс на успешную карьеру в выбранной профессии.

Исследования в области философии, социологии, психологии и педагогики показывают, что ведущим компонентом деловой культуры является деловое общение [1; 2; 3]. Деловое общение определяется как главное условие успеха деятельности и жизни человека в обществе, и профессии. Уровень культуры делового общения неизбежно предьявляется менеджером в виде таких ценностей, как поведенческая, моральная надежность партнера [4]. Современному надежному менеджеру надлежит держаться с чувством собственного достоинства, транслируя уважительное отношение к себе и окружающим, искреннюю заинтересованность проблемой, сопричастность, желание направить диалог в позитивное русло, помочь решить проблему на основе справедливости, инициативности, решительности.

Данные личностные характеристики предьявляются деловыми партнерами в самом начале делового общения и определяют

его ход, и результат. Их презентацией молодой специалист должен вызвать доверие к себе. Для достижения этой цели важны:

– контроль поведения с поддержанием чувства собственного достоинства, инициативности, самостоятельности, ответственности, доброжелательности, уважения к себе и окружающим;

– управление эмоциями, что подчеркивает внешняя сдержанность, приветливое при умеренных мимике и жестах выражение лица, как признак уважения, инициативности, организованности, выражающий активность, доброжелательный настрой;

– речевые умения внимательно слушать и слышать собеседника, как признак уважения, сопричастности, желания быть полезным, справедливо разрешать проблемы; речевые умения говорения: нормативные, логические, коммуникативные (тембр голоса, интонация, лаконичность), как признак уважения к окружающим, организованности, самостоятельности, доброжелательности, желания достичь понимания в сжатые сроки.

Для систематизации и четкой организации процесса формирования культуры делового общения (далее – КДО) будущих менеджеров нами избран путь моделирования и технологизации. Успешное формирование КДО у студентов возможно на основе четко смоделированного процесса и его технологи-

ческого сопровождения. Моделирование – это «воспроизведение характеристик некоторого объекта на другом объекте, специально созданном для их изучения» [5, с. 25]. Для этого мы разрабатываем педагогическую технологию, используем учебный процесс и в нем создаем педагогические условия для формирования культуры делового общения у студентов.

Педагогическую технологию мы рассматриваем как последовательное сопровождение непрерывного движения взаимосвязанных между собой компонентов модели – этапов педагогического процесса, действий средствами сочетания методов, форм взаимодействия, ведущих к желаемому результату в предложенных педагогических условиях [6; 7]. Реализации модели фрагмента педагогического процесса способствует технология, в которой соблюдены требования адекватности, целесообразности и целенаправленности методов и форм ее реализации [8; 9]. Технология обеспечит успешное достижение желаемого результата в случае создания максимально адекватных педагогических условий и наличия критериальных характеристик желаемого результата по этапам процесса.

При моделировании процесса формирования КДО студентов, мы опираемся на принципы моделирования педагогических актов В. С. Безруковой:

– принцип человеческих приоритетов – центральным звеном модели является человек, ориентация на его личностные особенности, перспективы его развития;

– принцип саморазвития моделируемых систем означает необходимость создания их динамичными, гибкими, способными по ходу реализации к изменениям, перестройке, усложнению или упрощению.

Автор подчеркивает, что в педагогике возможно создать только динамическую модель, потому как педагогическая деятельность – творческая, предполагает взаимодействие между людьми, каждый из которых – индивидуальность, требующая особых подходов и методов воздействия.

На основе данных принципов нами разработан порядок создания модели процесса формирования КДО будущих менеджеров: теоретическое обоснование и осмысление моделирования как процесса, ведущего от цели к достижению желаемого результата; представление системообразующего компонента модели, исходя из цели и задач исследования; установление связей и зависимо-

стей компонентов в рамках пространственного обеспечения; представление технологического сопровождения модели; искомый результат.

Динамичная модель призвана ориентировать процесс обучения, определять пути достижения конкретных целей. Динамичность модели формирования КДО будущих менеджеров состоит в установлении взаимосвязей между целями формирования каждого из компонентов модели в конкретный момент времени, фиксации определенной последовательности новообразований в них, последовательности изменений за то или иное время относительно индивидуальных уровней развития центрального звена – личности. Этим определяется и изменяется по ходу содержание, формы, методы взаимодействия педагога и студентов и их результат.

Успех формирования КДО зависит как от активности студентов, их убежденности в необходимости такой работы, так и от преподавателя, который организует и направляет эту деятельность на уровне КДО. Педагогическим пространством является деловое общение педагога и студента в учебном процессе, как носителей культуры.

Технологически формирование компонентов КДО «от знания к действию» происходит в результате подробного знакомства студентов с теоретическими основами культуры межличностного взаимодействия, поведения и деятельности и практическим материалом из жизни (когнитивный этап). Студентам предоставляется возможность применения знаний в процессе делового общения в тренировочных условиях: в рамках педагогического общения, построенного с участием педагогов-профессионалов, носителей высокого уровня культуры (мотивационный этап). Обеспечиваются условия активного делового общения в производственной деятельности в период практики (действенный этап). Основой технологического сопровождения является – дискуссия, обсуждение, анализ. Студентам необходимо обсуждать, высказывать свою точку зрения, полезно услышать суждения других и увидеть достойные образцы КДО в процессе делового общения в вузе и на производстве.

Действенность теоретической модели процесса формирования культуры делового общения будущих менеджеров всецело обеспечивается поэтапностью и последовательным созданием педагогических условий, повышающих ее эффективность (рис. 1).

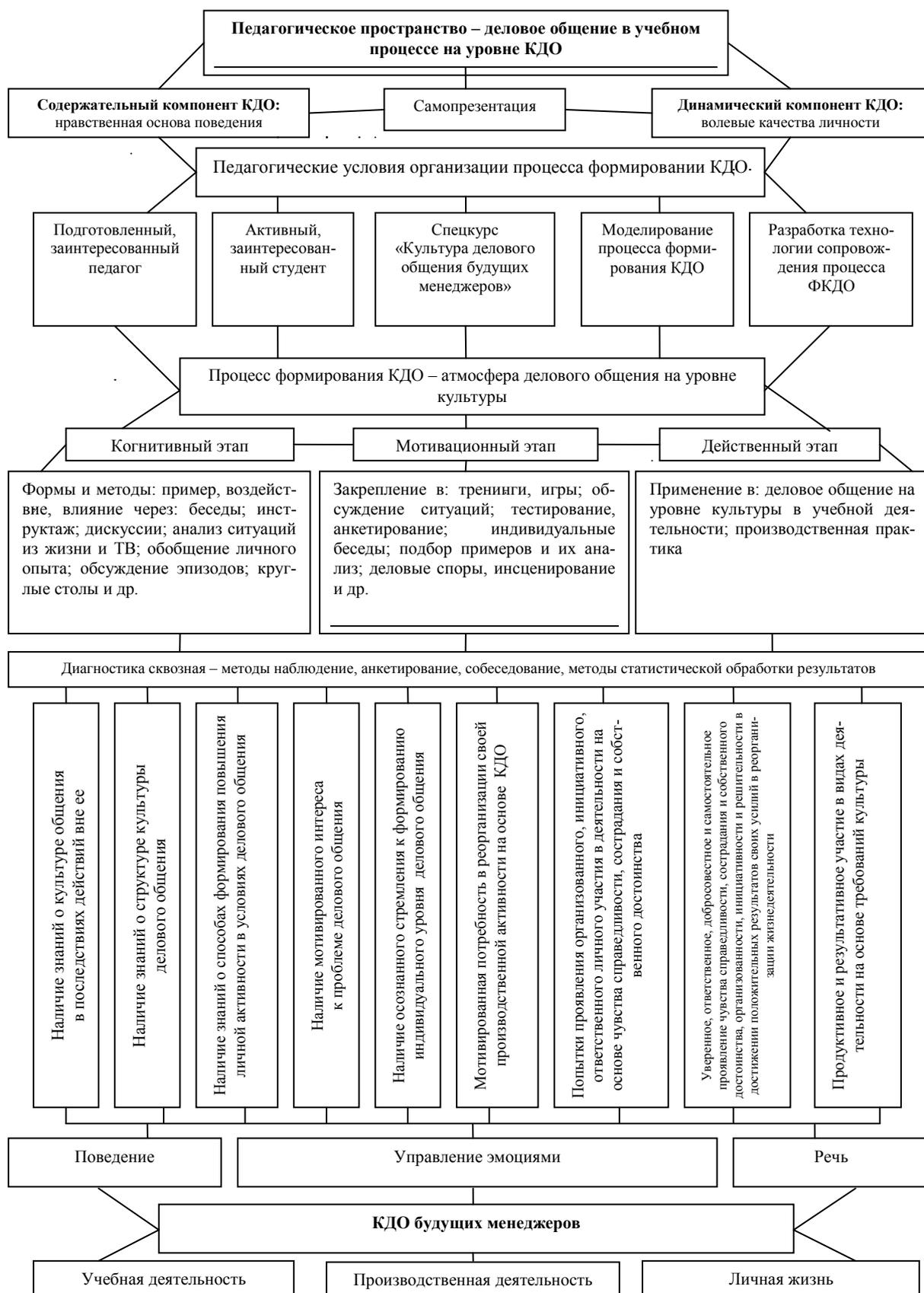


Рис. 1. Теоретическая модель процесса формирования культуры делового общения будущих менеджеров

Организовывая исследуемый процесс на основе предложенной модели, следует учитывать, что все его этапы тесно взаимосвязаны. Студенту необходима определенная сумма знаний, сквозь призму которых формируется мотив и личная шкала оценки происходящего вокруг. Личная интерпретация регулируется педагогом в процессе взаимодействия в условиях педагогического общения и диагностируется на уровне знания, мотива и действия.

Проявление содержательного и динамического компонентов культуры делового общения студентов обеспечивается наличием необходимых знаний и умений, положительной мотивацией. В случае высокого уровня их сформированности они играют существенную роль в ее интенсивном и инициативном личностно-преобразующем взаимодействии с окружающими людьми и обеспечивают его успех.

Для выявления и оценки исходного и итогового уровня компонентов КДО будущего менеджера предложена система критериев, показателей и характеристик уровней их сформированности. В рамках настоящего исследования критерий рассматривается как признак, на основании которого осуществляется классификация изменений, происшедших в процессе формирования компонентов и их оценка. Разрабатывая критерии сформированности компонентов КДО, мы учитывали требования к их обоснованию [10]: критерии должны раскрываться через ряд качественных показателей, по мере проявления которых можно судить о большей или меньшей степени его выраженности; критерии должны отражать динамику измеряемого качества во времени и культурно-педагогическом пространстве; критерии должны по возможности охватывать основные виды педагогической деятельности; критерии должны быть понятны всем участникам педагогического процесса.

В качестве критериев в соответствии с этапами нами приняты:

- наличие специальных знаний о культуре делового общения (когнитивный этап);
- мотивированная потребность в формировании культуры общения студента средствами поиска индивидуальных путей реализации (мотивационный этап);
- позитивные изменения в организации своей жизнедеятельности и поведении студента на основе требований культуры делового общения средствами применения умений самопрезентации (действенный этап).

В каждом из критериев мы выделяем по три качественных показателя, которые показы-

вают восхождение знания к мотиву и действию, что позволяет судить о степени проявления критерия (рис. 1). Уровень сформированности определялся следующим образом: в случае выявления всех показателей можно говорить о полном проявлении данного критерия; если установлено наличие основной части показателей, можно говорить о необходимом уровне проявления критерия; если установлен один показатель или не обнаружено ни одного, то считается, что данный критерий не зафиксирован в предлагаемом количестве ситуаций.

Диагностика необходима на этапе констатирующего эксперимента в целях замера исходного уровня КДО и по завершении формирующего эксперимента для выявления результата эффективности модели и технологии ее реализации.

Процесс формирования КДО будущих менеджеров включает когнитивный, мотивационный и действенный этапы, которые при условии педагогически целесообразной организации и технологического сопровождения должны последовательно провести каждый критерий – от знания к мотиву и действию, обеспечив личностное присвоение показателей.

По ходу реализации модели личность, становясь носителем КДО, обретает искомое соотношение личных качеств, знаний и мотивов, которые в числе других способствуют адаптации в обществе и профессии. В исследуемом процессе знания о сущности, мотивах поведения, его последствиях, значении и способах презентации для успеха в будущей профессии, интериоризируются в ходе реализации технологического сопровождения. В тренировочных условиях и в ходе производственной практики происходит процесс экстериоризации – переход знаний, мотивов и потребностей из внутренней свернутой формы в форму действия. Процесс перехода длителен и непрерывен, так как связан с появлением новых знаний. Экстериоризация суммирует знания и определяет последовательность их применения. Приобретение нового знания поднимает деятельность личности на качественно более высокий уровень. Это должен ощутить студент и заметить окружающие.

Таким образом, в рамках предлагаемой модели и технологии ее реализации личность обретает возможность действовать на высоком уровне КДО при условии глубокого осознания сущности и значимости как качественной, так и динамической составляющих исследуемого личностного свойства. Носитель данного свойства способен достигать общественно требуе-

мого и личностно значимого качественного и динамического изменения ситуации и деятельности, а в ней и самой личности.

#### Литература

1. Веснин В. В. Основы менеджмента. М., 2010.
2. Борисов А. Ю. Роскошь человеческого общения. М., 2000.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения. М., 2002.
4. Данилова Т. М. Формирование культуры делового общения у студентов – будущих менеджеров в вузе. Самара, 2008.
5. Безруков В. С. Введение в профессиональную педагогику. Екатеринбург, 1996.
6. Михеев В. И. Моделирование и методы теории измерений в педагогике. М., 2006.
7. Колеченко А. К. Энциклопедия педагогических технологий. СПб., 2005.
8. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений. М., 2003.
9. Бизнес-образование: специфика, программы, технологии, организация / под ред. С. Р. Филоновича. М., 2004.
10. Исаев И. Ф., Макарова Л. Н. Профессионализм преподавателя: культура, стиль, индивидуальность. М., Белгород, 2002.

#### References

1. Vesnin V. V. Osnovy menedzhmenta [Management bases]. M., 2010.

2. Borisov A. Yu. Roskosh' chelovecheskogo obshcheniya [Luxury of human communication]. M., 2000.

3. Borozdina G. V. Psikhologiya delovogo obshcheniya [Psychology of business communication]. M., 2002.

4. Danilova T. M. Formirovaniye kul'tury delovogo obshcheniya u studentov – budushchikh menezherov v vuze [Formation of culture of business communication at students – future managers at higher education institution]. Samara, 2008.

5. Bezrukov V. S. Vvedeniye v professional'nyu pedagogiku [Introduction to professional pedagogics]. Ekaterinburg, 1996.

6. Mikheev V. I. Modelirovaniye i metody teorii izmerenij v pedagogike [Modeling and methods of the theory of measurements in pedagogics]. M., 2006.

7. Kolechenko A. K. Entsiklopediya pedagogicheskikh tekhnologij [Encyclopedia of pedagogical technologies]. SPb., 2005.

8. Botavina R. N. Etika delovykh otnoshenij [Ethics of business relations]. M., 2003.

9. Biznes-obrazovaniye: spetsifika, programmy, tekhnologii, organizatsiya [Business education: specifics, programs, technologies, organization] / pod red. S. R. Filonovicha. M., 2004.

10. Isaev I. F., Makarova L. N. Professionalizm prepodavatelya: kul'tura, stil', individual'nost' [Professionalism of the teacher: culture, style, identity]. M., Belgorod, 2002.

\* \* \*

## MODELING OF PROCESS OF FORMATION OF CULTURE OF BUSINESS COMMUNICATION OF FUTURE MANAGERS

Beskrovnaya Olga Vasilyevna

Tambov State University named after G. R. Derzhavin,  
Russia, Tambov, e-mail: beso512@yandex.ru

In article the author proved the importance of culture of business communication for success of the professional manager, developed and also proved the detailed dynamic model of formation of culture of business communication of future managers which includes structural components, pedagogical conditions, pedagogical technology, stages of its realization (cognitive, motivational and effective), criteria and indicators of assessment of formation of the studied type of culture. Realization of this model provides integration of educational activity, production activity and private life of the student.

*Key words:* culture of business communication, pedagogical process, modeling, technology, pedagogical conditions, criterion, indicator

#### Об авторе:

**Бескровная Ольга Васильевна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и образовательных технологий Тамбовского государственного университета имени Г. Р. Державина, г. Тамбов

#### About the author:

**Beskrovnaya Olga Vasilyevna**, Candidate of Pedagogics, Associate Professor of the Pedagogy and Educational Technologies Department, Tambov State University named after G. R. Derzhavin, Tambov