

Е.В. Лукиянчина,
преподаватель кафедры социально-экономического образования и философии
БУ ВО «Сургутский государственный педагогический университет»
г. Сургут, Россия
baigysheva89@bk.ru
ORCID: 0000-0002-5896-3411

Исследование готовности к деловой коммуникации студентов направления подготовки «Управление персоналом»

В статье рассматривается одно из направлений профессиональной подготовки будущих специалистов в области управления персоналом. Автор раскрывает значимость проблемы обучения эффективной деловой коммуникации в вузе. В настоящий момент актуальность и новизна материала заключаются в разработке содержательных и методических аспектов процесса формирования готовности к деловой коммуникации у бакалавров направления подготовки «Управление персоналом». Наглядное представление заявленного процесса решается с помощью метода моделирования. Представляются промежуточные результаты экспериментальной работы по оценке готовности к деловой коммуникации студентов направления подготовки «Управление персоналом». Выявлены возможные пути решения проблем, выявленных в ходе экспериментальной работы в аудиторной и внеаудиторной работы со студентами направления подготовки «Управления персоналом» с применением кейс-технологии в вузе.

Ключевые слова: деловая коммуникация, готовность к деловой коммуникации, кейс-технология.

E.V. Lukiyanchina,
teacher of the department of social and economic education and philosophy
Surgut state pedagogical university
Surgut, Russia

Research of readiness for business communication of students of the training course «Personnel management»

The article discusses one of the areas of professional training of future specialists in the field of personnel management. The author reveals the importance of the problem of learning effective business communication in the university. At the moment, the relevance and novelty of the material lie in the development of substantive and methodological aspects of the process of forming readiness for business communication among bachelors in the training course "Personnel Management". A visual representation of the claimed process is solved using the modeling method. The intermediate results of the experimental work on assessing the readiness for business communication of students in the "Personnel Management" training area are presented. Possible solutions to problems identified in the course of experimental work in the classroom and out-of-class work with students in the area of training "Human Resource Management" with the use of case-technology at the university are given.

Keywords: business communication, readiness for business communication, case technology.

Руководитель международного научного проекта по оценке и преподаванию навыков и компетенций XXI века П. Гриффин отмечает, что если в индустриальную эпоху главными навыками являлись чтение, письмо и арифметика, то в постиндустриальную (информационную) приоритетными становятся коммуникативные умения, навыки критического и творческого мышления, а главной личностной характеристикой является любопытство [8]. Для эффективной работы фирмы необходимо реализовывать деловую коммуникацию между различными участниками данного процесса.

Подготовка руководителей в рамках осуществления деловой коммуникации является задачей вузов и предприятий, при этом обучающиеся проходят различные этапы профессионального обучения [2;3]. Необходимость формирования готовности к

деловой коммуникации выделяется, исходя из Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ [6].

В ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (бакалавр) прописаны компетенции, формирующие коммуникационные навыки: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других, способностью осуществлять деловое общение[7].

В профессиональном стандарте «Специалиста по управлению персоналом», который используется при составлении учебного плана по направлению подготовки «Управление персоналом» и предприятиями, принимающими на работу данных специалистов, необходимыми умениями в области коммуникационной компетентности являются: соблюдение нормы этики делового общения, ведение деловой переписки. Таким образом, при обучении по направлению профессиональной подготовки «Управление персоналом» необходимо формировать готовность к деловой коммуникации студентов.

В современных исследованиях М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, Р.А. Коноваловой, Г.Н. Серикова готовность к деловой коммуникации рассматривается как интегративное профессионально значимое качество личности, имеющее системную организацию, сложную многоуровневую структуру, выступающее как совокупность, взаимодействие и взаимопроникновение когнитивного, мотивационно-ценностного и деятельностного компонентов, степень сформированности которых позволяет будущим специалистам продуктивно осуществлять деловую коммуникацию при решении управленческих задач, совершенствовать свой опыт в данной деятельности, расширять его границы.

Готовность к деловой коммуникации студентов направления подготовки «Управление персоналом» представляет собой сформированные знания, умения и навыки, необходимые для осуществления деловой коммуникации в рамках профессионального стандарта специалиста по управлению персоналом и ФГОС ВО по направлению подготовки «Управление персоналом».

В предыдущие годы написано множество работ о формировании готовности к деловой коммуникации, но проблема готовности к деловой коммуникации до сих пор является актуальной, так как, но не во всех случаях готовность соответствует требованиям в современном бизнесе в РФ [1].

Рассматривая готовность студентов к деловой коммуникации, мы выделяем ряд критериев и показателей. Анализируя исследования в теории и практике обучения коммуникации, мы уточнили критерии и показатели для оценки готовности студентов к деловой коммуникации: когнитивный, мотивационный и деятельностный. Студенты в ходе формирования знаниевого критерия постепенно приобретут знания о месте деловой коммуникации в профессии специалиста по управлению персоналом; о сущности эффективной деловой коммуникации; о коммуникативных тактиках и стратегиях в разных видах делового общения (деловой беседе, переговорах, совещании и др.); о построении деловой коммуникации с учетом возрастных, статусных и индивидуальных особенностей партнеров по деловому общению. Также студенты должны осознать ценность эффективной деловой коммуникации в профессиональной деятельности менеджера; иметь коммуникативное намерение в осуществлении деловой коммуникации, которые входят в мотивационный критерий. Студенты сформируют умения эффективного говорения (точность, уместность, логичность речи), умения практического решения коммуникативных задач в ходе делового общения, которые

входят в деятельностный критерий. Особое внимание следует уделить деятельностному подходу, который позволяет выявить возможности реализации проблемы формирования профессиональной коммуникативной компетенции студентов. Создавая проблемные ситуации, решая дидактические задачи, выявляя нестандартные коммуникативные ситуации, приближенные к реальной деятельности специалиста[4].

В нашем исследовании мы вводим следующую структурно-функциональную модель деловой коммуникации студентов направления подготовки «Управления персоналом» с реализацией в ней кейс-технологии (см. рис.1)

В ходе исследования, проводимого нами на базе двух вузов (СурГПУ и ЮУрГУ), студенты направления подготовки «Управления персоналом» были разделены на две группы (контрольная и экспериментальная группа). Общее количество респондентов составило 100 человек. В первую группу студентов не вводят кейс-технологии, а вторую вводят кейс-технологии в аудиторную и внеаудиторную деятельность студентов направления подготовки «Управление персоналом». В экспериментальную группу мы включили только студентов СурГПУ, так наблюдение и внедрение для них кейс-технологии представляется возможным в данный момент времени. По результатам тестирования мы можем сделать вывод о том, что более 50% респондентов достигнут критический уровень, то есть, не сформированы в полной мере знаниевый и мотивационный компонент, поэтому необходимо обращать особое внимание на дисциплины, которые формируют эти компоненты по учебному плану.

Лучшие результаты достигнуты в оценке мотивационного критерия, целью, которого являлась определение уровня осознания ценности эффективной деловой коммуникации в профессиональной деятельности, результаты тестирования были следующие: критический уровень – 5% от всей группы опрошенных, 48 % опрошенных показали – достаточный уровень осознания ценности эффективной деловой коммуникации в профессиональной деятельности, а оптимальный уровень констатируется у 47 % опрошенных.

Деятельностный критерий был оценен двумя экспертами (представителем ПАО «Сургутнефтегаз» и бизнес-тренером, занимающихся деловыми коммуникациями постоянно), студентам предлагалось решить кейсы, в котором оценивали по умению практического решения коммуникативных задач в ходе делового общения, умению эффективного говорения (точность, уместность, логичность речи).

Контрольная группа показала практически идентичный результат по всем уровням готовности к деловой коммуникации (критический уровень - 34%, достаточный уровень - 32 %, оптимальный уровень - 34%).

Результаты же полученные у экспериментальной группы отличаются преобладаем достаточного уровня (54%), критического уровня достигли 32% опрошенных, а оптимального уровня -14 %. По данным результатам мы можем говорить о необходимости совершенствовать процесс готовности к деловой коммуникации студентов направления подготовки «Управление персоналом». Проблемы, которые мы выделили в ходе исследования следующие: несформированные полностью знания о месте деловой коммуникации в профессии менеджера; знания о сущности эффективной деловой коммуникации; знания о коммуникативных тактиках и стратегиях в разных видах делового общения (деловой беседе, переговорах, совещании и др.); знания о построении деловой коммуникации с учетом возрастных, статусных и индивидуальных особенностей партнеров по деловому общению; несформированные полностью умения эффективного говорения (точность, уместность, логичность речи); несформированные полностью умения практического решения коммуникативных задач в ходе делового общения.

Социальный заказ: требования Закона об образовании (ст.11, п.5), требования ФГОС ВПО 3+ по направлению подготовки «Управление персоналом», требования профессиональном стандарте «Специалиста по управлению персоналом»

Целевой компонент: теоретическое обоснование модели формирования готовности для деловой коммуникации для студентов направления подготовки «Управление персоналом»

Теоретико-методологический компонент:
Функция – определяющая
Принципы: вариативность, диалогичность, практико - ориентированность

Методически-процессуальный компонент

		Сопровождение обучающихся		Процессуальный блок		Сопровождение педагогов	
Мотивационный компонент	Организац цион ный бло к	Средства: учебно-методические пособия, аудиовизуальные и мультимедийные средства.				<p>Содержательный блок: <i>Преподаватели должны знать методические особенности применения кейс-метода; владеть: алгоритмом применения кейсов на аудиторных и внеаудиторных занятиях; уметь применять кейсы на аудиторных и внеаудиторных занятиях</i></p> <p>Организационный блок: <i>Обучение преподаватель будет происходить в очной и дистанционных формах. Преподаватели в очной форме пройдут обучение по темам «Алгоритм решения кейсов», «Применение кейсов в учебном процессе», затем применение кейсов на аудиторных занятиях, в дистанционной форме будут работать со студентами на образовательном портале с кейсами.</i></p> <p>Процессуальный блок</p> <p>Средства: учебно-методические пособия, аудиовизуальные и мультимедийные средства, электронные образовательные ресурсы</p> <p>Формы: мастер-классы, открытые занятия</p> <p>Методы: кейс-метод</p>	
		Формы работы: аудиторная, внеаудиторная работа (семинары, вебинары, интенсив-тренинги, мастер-классы), практика. Темы занятий могут быть различными в разных дисциплинах, обязательным требованием остается стимулирование студентов к деловой коммуникации (например, «Автоматизация и сверхэффективность», «Искусство публичного выступления» и т.п.)					
		Методы обучения: К кейс-технологиям, активизирующим учебный процесс, относятся: кейс-стади; метод инцидента; метод ситуационно-ролевых игр; игровое проектирование; метод дискуссии и др.					
Когнитивный компонент		Средства: учебно-методические пособия, аудиовизуальные и мультимедийные средства, электронные образовательные ресурсы, вебинары, интенсив-тренинги, мастер-классы.					
		Формы работы: аудиторная, внеаудиторная работа (семинары, вебинары, интенсив-тренинги, мастер-классы.) Темы занятий могут быть различными в разных дисциплинах, обязательным требованием остается формирование теоретических основ готовности к деловой коммуникации (например, «Построении деловой коммуникации с учетом возрастных, статусных и индивидуальных особенностей», «Этика деловых коммуникаций»)					
		Методы: К кейс-технологиям, активизирующим учебный процесс, относятся: кейс-стади; метод инцидента; метод ситуационно-ролевых игр; игровое проектирование; метод дискуссии и др.					
Деятельностный компонент		Средства: учебно-методические пособия, аудиовизуальные и мультимедийные средства					
		Формы работы: аудиторная, внеаудиторная работа, практика					
		Методы: К кейс-технологиям, активизирующим учебный процесс, относятся: кейс-стади; метод инцидента; метод ситуационно-ролевых игр; игровое проектирование; метод дискуссии и др.					
		Формы работы: аудиторная, внеаудиторная работа (вебинары, интенсив-тренинги, мастер-классы, чемпионат по решению кейсов). Темы занятий могут быть различными в разных дисциплинах, обязательным требованием остается формирование практических основ готовности к деловой коммуникации (например: «Телефонные переговоры», «Дисциплинарная беседа», «Деловое совещание»)					
		Методы: К кейс-технологиям, активизирующим учебный процесс, относятся: кейс-стади; метод инцидента; метод ситуационно-ролевых игр; игровое проектирование; метод дискуссии и др.					

Оценочно-результативный компонент *Функции: ориентировочно-диагностическая*

<p>Критерии: когнитивный критерий</p> <p>Показатели: полнота знания: о месте деловой коммуникации в профессии менеджера; о сущности эффективной деловой коммуникации; о коммуникативных тактиках и стратегиях в разных видах делового общения (деловой беседе, переговорах, совещании и др.); о построении деловой коммуникации с учетом возрастных, статусных и индивидуальных особенностей партнеров по деловому общению</p> <p>Уровни: Высокий, средний, низкий</p>	<p>Критерии: мотивационный критерий</p> <p>Показатели: осознание ценности эффективной деловой коммуникации в профессиональной деятельности менеджера; наличие коммуникативного намерения в осуществлении деловой коммуникации</p> <p>Уровни: Высокий, средний, низкий</p>	<p>Критерии: деятельностный</p> <p>Показатели: умения эффективного говорения (точность, уместность, логичность речи); умения практического решения коммуникативных задач в ходе делового общения</p> <p>Уровни: Высокий, средний, низкий</p>
---	--	---

Рис. 1. Модель формирования готовности к деловой коммуникации студентов направления подготовки «Управление персоналом»

ВЫВОД

В решении данных проблем в готовности к деловой коммуникации у студентов применяют кейс-технологии на аудиторных и внеаудиторных занятиях. По применению кейс-технологии должны быть даны разъяснения для применения в различных целях образовательного процесса, например, в методических рекомендациях для преподавателя и студента в рабочих программах различных дисциплин. Таким образом, в учебной деятельности необходимо: повышать квалификацию педагогов по реализации кейс-технологии в учебной деятельности; совершенствовать учебно-методическое обеспечение дисциплин, формирующих готовность к деловой коммуникации с применением кейс-технологии, создавать спецкурсы, направленные на формирование готовности к деловой коммуникации студентов, привлекать работодателей для чтения курсов, направленных на формирование готовности к деловой коммуникации осуществлять мониторинг по оценке готовности к деловой коммуникации студентов. Привлекать вузы к вступлению в различные организации, поддерживающие по исследованию и реализации кейс-метода[5]. В воспитательной деятельности необходимо включать в план куратора и план-сетку мероприятий кураторские часы, направленные на формирование готовности к деловой коммуникации, а также привлекать бизнес-тренеров и других экспертов в области деловой коммуникации для реализации тренингов и мастер-классов, вебинаров, направленных на формирование готовности к деловой коммуникации во внеучебное время, создавать проблемные группы по изучению проблем студентов в осуществлении деловой коммуникации, проводить олимпиады по дисциплинам, формирующим готовность к деловой коммуникации, а также создавать форумы, круглые столы по обсуждению вопросов при реализации кейс-технологии с участием студентов и педагогов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Авраамова, Е.М. Требования работодателей к системе профессионального образования [Электронный ресурс] / Е.М. Авраамова, И.Б. Гурков, Г.Ю. Карпухина. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/data/126/684/1219/Razdel1.pdf>. – 20.11.2018.
2. Грачёва, И.И. Роль и специфика профессиональных коммуникаций в управлении организаций [Электронный ресурс] / И.И. Грачёва // Концепт : науч.-метод. электрон. журн. – 2016. – Т. 15. – С. 1811–1815. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2016/96281.htm>.
3. Губайдуллин, А. Коммуникация превыше всего. Для молодых сотрудников Сургутнефтегаза провели обучающий «Нетворкинг» [Электронный ресурс] / А. Губайдуллин // Вестник Сургутского района : сетевой журн. – 2018. – Режим доступа: <http://vestniksr.ru/news/17522-kommunikacija-prevyshe-vsego-dlja-molodyh-sotrudnikov-surgutneftegaza-proveli-obuchayuschii-ne.html>. – 20.10.2018.
4. Калягина, И.В. Формирование готовности будущего экономиста к управленческой деятельности [Текст] / И.В. Калягина // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. – 2010. – Т. 12, № 5 (2). – С. 350–352.
5. WACRA (The World Association for Case Method Research & Application [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.wacra.org/>.
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : офиц. сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – 16.11.2018.
7. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fgosvo.ru/fgosvo/133/132/12/88>.
8. Хайрутдинов, Д. «Навыки XXI века»: новая реальность в образовании [Электронный ресурс] / Д. Хайрутдинов. – Режим доступа: http://erazvitie.org/article/navyki_xxi_veka_novaja_realnost. – 20.11.2018.
9. Hartley, P. Business communication. Rethinking your professional practice for the post-digital age [Text] / P. Hartley, P. Chatterton. – New York : Routledge, 2015. – 326 p.
10. Ellet, W. The case study handbook: how to read, discuss and write persuasively about cases [Text] / W. Ellet. – Boston : Harvard Business School Press, 2007. – 273 p.
11. Coher, K.J. The role of management games in education and research [Text] / K.J. Coher, E. Rheman // Gaming-Simulation: Rationale, Design and Application. – New York, 1975. – Pp. 228–229.
12. Roberta, H. What is case study? [Text] / H. Roberta, A. Twycross // Evidence-Based Nursing. – 2017. – Vol.21.
13. Stake, R. Multiple case study analysis [Text] / R. Stake. – New York : The Guildford Press, 2006. – 342 p.
14. Telling, P. Effective in company communications – a case study [Text] / P. Telling // A slib Proceedings. – 2015. – Vol. 39. – P. 245-253.

REFERENCES

1. Avraamova E.M., Gurkov I.B., Karpukhina G.Yu. Requirements of employers to the system of professional education [Requirements of employers to the vocational education system]. URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/126/684/1219/Razdel1.pdf> (Assecced 20.11.2018).
2. Grachyova I.I. Rol' i specifika professional'nyh kommunikacij v upravlenii organizacij [Elektronnyj resurs] [The role and specificity of professional communications in the management of organizations]. *Koncept: nauch.-metod. ehlektron. zhurn.* [Koncept], 2016, vol. 15, pp. 1811-1815. URL: <http://e-koncept.ru/2016/96281.htm>.
3. Gubajdullin A. Kommunikaciya prevyshe vsego. Dlya molodyh sotrudnikov Surgutneftegaza proveli obuchayushchij «Networking» [Elektronnyj resurs] [Communication above all. For the young staff of Surgutneftegas carried out training «Networking»]. *Vestnik Surgutskogo rajona: setevoy zhurn.* [Bulletin of the Surgut district], 2018. URL: <http://vestniksr.ru/news/17522-kommunikacija-prevyshe-vsego-dlja-molodyh-sotrudnikov-surgutneftegaza-proveli-obuchayuschii-ne.html> (Assecced 20.10.2018).
4. Kalyagina I.V. Formirovanie gotovnosti budushchego ehkonomista k upravlencheskoj deyatel'nosti [Formation of readiness of future economist for administrative activity]. *Izvestiya Samarskogo nauchnogo centra Rossijskoj akademii nauk* [News of the Samara scientific center of the Russian Academy of Sciences], 2010, vol. 12, no. 5 (2), pp. 350-352.
5. WACRA (The World Association for Case Method Research & Application [Electronic resource]. URL: <http://www.wacra.org/>.
6. Konsul'tantPlyus [Elektronnyj resurs]: ofic. sajt kompanii «Konsul'tantPlyus» [ConsultantPlus]. URL: <http://www.consultant.ru/> (Assecced 16.11.2018).
7. Portal Federal'nyh gosudarstvennyh obrazovatel'nyh standartov vysshego obrazovaniya [Elektronnyj resurs] [Portal of Federal state educational standards of the higher education]. URL: <http://fgosvo.ru/fgosvo/133/132/12/88>.
8. Hajrutdinov D. «Navyki XXI veka»: novaya real'nost' v obrazovanii [Elektronnyj resurs] [«Skills of the 21st century»: new reality in education]. URL: http://erazvitie.org/article/navyki_xxi_veka_novaja_realnost (Assecced 20.11.2018).
9. Hartley P., Chatterton P. Business communication. Rethinking your professional practice for the post-digital age. New York: Routledge, 2015. 326 p.
10. Ellet W. The case study handbook: how to read, discuss and write persuasively about cases. Boston: Harvard Business School Press, 2007. 273 p.
11. Coher K.J., Rheman E. The role of management games in education and research. *Gaming-Simulation: Rationale, Design and Application*. New York, 1975, pp. 228–229.
12. Roberta H., Twycross A. What is case study? *Evidence-Based Nursing*, 2017, vol. 21.
13. Stake R. Multiple case study analysis. New York: The Guildford Press, 2006. 342 p.
14. Telling P. Effective in company communications – a case study. *A slib Proceedings*, 2015, vol. 39, pp. 245-253.