

УДК 378.147

DOI 10.34755/IROK.2021.19.24.005

*Беланова Виктория Дмитриевна,
студентка 3 курса направления «Международный менеджмент»;
Лоцилина Ульяна Дмитриевна,
студентка 3 курса направления «Международный менеджмент»;
ФГБОУ ВО Владивостокский государственный
университет экономики и сервиса» (ВГУЭС)
Научный руководитель:
Борзова Татьяна Александровна,
кандидат культурологии, доцент кафедры русского языка
ФГБОУ ВО Владивостокский государственный
университет экономики и сервиса» (ВГУЭС)*

**Особенности формирования навыков профессионального общения
будущих менеджеров
Features of the formation of professional communication skills of future
managers**

Аннотация. В статье рассматриваются лингвометодические аспекты формирования навыков эффективной деловой коммуникации при подготовке будущих менеджеров. Современное состояние рынка труда выдвигает новые требования к профессиональной подготовке выпускников вузов. Сегодняшнему менеджеру необходимо не только владеть основами будущей предпринимательской деятельности, но и выстраивать эффективные взаимоотношения с деловыми партнерами. В связи с этим, огромное значение в системе высшего профессионального образования имеют факторы, определяющие актуальность определенных требований и норм для формирования навыков успешного делового общения: наполнение учебного процесса особым содержанием, технологии ведения учебного процесса, формы и виды занятий, фонд оценочных средств и т.д. На примере дисциплины «Профессиональная речь и деловая переписка», разработанного на базе Дальневосточного государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС), представляется возможным продемонстрировать механизм формирования и внедрения навыков профессионального общения у студентов направления «Менеджмент». Курс разработан по смешанной технологии в LMS Moodle. В связи с переходом на удаленный формат обучения, курс был онлайн адаптирован и оказался достаточно эффективным, согласно результатам промежуточной и итоговой аттестаций.

Ключевые слова: высшее образование, профессиональное общение, деловая коммуникация, современные образовательные технологии, языковая личность, менеджмент

Annotation. The article discusses the linguo-methodological aspects of the formation of effective business communication skills in the preparation of future managers. The current state of the labor market puts forward new requirements for the professional training of university graduates. Today's manager needs not only to master the basics of future entrepreneurial activity, but also to build effective relationships with business partners. In this regard, the factors that determine the relevance of certain requirements and norms for the formation of successful business communication skills are of great importance in the system of higher professional education: filling the educational process with special content, technologies for conducting the educational process, forms and types of classes, a fund of assessment tools, etc. Using the example of the discipline «Professional speech and business correspondence», developed on the basis of the Far Eastern State University of Economics and Service (VSUES), it is possible to demonstrate the mechanism of the formation and implementation of professional communication skills among students of the «Management» direction. The course is developed using mixed technology at LMS Moodle. In connection with the transition to a remote training format, the course was adapted online and turned out to be quite effective, according to the results of intermediate and final certification.

Key words: higher education, professional communication, business communication, modern educational technologies, linguistic personality, management

В результате освоения программы подготовки по направлению «Менеджмент» студент должен сформироваться как полноценная профессиональная языковая личность [1, с.140]. Работа по достижению данной цели начинается с первого курса обучения и продолжается в цикле гуманитарных дисциплин в течение всего обучения. Современные образовательные технологии позволяют создавать эффективные интерактивные курсы, направленные на развитие не только профессиональных компетенций будущих менеджеров, но и, в первую очередь, на формирование и развитие профессиональной языковой личности, в полном объеме владеющей деловой коммуникативной компетенцией.

Цель статьи – продемонстрировать на примере учебной дисциплины «Профессиональная речь и деловая переписка» возможность формирования навыков делового общения будущих менеджеров.

Для достижения данной цели в работе авторы использовали описательный метод. Методологическую основу данного исследования составили концепции системного подхода к определению сущности профессиональной деятельности менеджера (труды И.В. Блауберга, Д.М. Гвишиани, В.П. Кузьмина, В.А. Лекторского, В.Н. Садовского, И.Т. Фролова, Э.Т. Юдина, В.П. Беспалько, Т.А. Ильиной, Ю.А. Конаржевского, Н.В. Кузьминой и др.); компетентностного подхода (И.А. Зимняя, И.Ф. Исаев, Р.П. Мильруд, Э.Ф. Зеер А.К. Маркова, А.В. Хуторской, С.Е. Шишов, Г.Н. Подчалимова и др.); коммуникативного (Е.И. Пассов, И.Л. Бим, Г.В. Рогова, В.Л. Скалкин, Н.А. Тарасюк и др.); личностно-деятельностного (И.О. Якиманская, Е.В. Бондаревская, М.Н. Берулава, В.В. Сериков, А.Г. Пашков и др.). Теоретическую основу исследования составили работы по формированию языковой личности (Ю.Н. Караулов, С.В. Мыскин,

Л.С. Выготский, В.В. Давыдов, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.). В отечественной научной области разработкой проблем менеджмента и управленческих коммуникаций занимались Л.А. Петровская, И.Ф. Исаев, Г.А. Китайгородская, Л.И. Меньшиков, С.Д. Мартынов, О.С.Анисимов, А.А. Деркач, Г.М. Андреева, Б.К. Бухгольц, В.А. Сластенин, А.Л. Журавлев, А.И. Китов, Г.М. Котля-ровский, Л.П. Любиш, Л.Н. Пономарев, Г.Х. Попов, Г.А. Подвойский, А.Н. Занковский, Ю.В. Васильев и др.

Предлагаем уточнить основные понятия исследования: *компетенция, коммуникативная компетенция, деловая коммуникативная компетенция.*

Под *компетенцией* авторы принимают определение – «единство знаний, способностей действовать и навыков поведения, определяемых целью и данностью ситуации и должностью [2, с. 171], т. е. формирование у выпускника предметно-ориентированного потенциала умений и навыков.

Коммуникативная компетенция – результат продуктивной способности и потребности к коммуникативной практике по выбранному профессиональному направлению [3; 4]. Термин «*коммуникативная компетенция*» возник на основе идеи американского лингвиста Н. Хомского о лингвистической (языковой) компетенции. «Коммуникативная компетенция представляет собой нерасторжимое единство двух компонентов – лингвистического и социального и связь определенного объема лингвистических и социальных знаний с умениями и навыками общения» [5, с. 118].

Компетенция профессионального общения (деловая коммуникативная компетенция) – это неотъемлемая часть коммуникативной компетенции сформировавшейся полноценно языковой личности [6, с.141-142].

Коммуникативная компетенция руководителя включает «все необходимые знания, умения и навыки для того, чтобы вести деловую переписку и переговоры, выполнять представительские функции, как в большом, так и в малом кругу, общаться со своими подчиненными, вышестоящими руководителями и коллегами, разрешать напряженные и конфликтные ситуации» [7, с. 36]

Таким образом, формами общения, которые и определяют составляющие коммуникативной компетенции менеджера, являются переговоры, телефонные переговоры, совещания, составление деловых писем, составление должностных инструкций [2].

Учебный курс «Профессиональная речь и деловая переписка», разработанный на базе ВГУЭС специально для будущих руководителей и предпринимателей, ставит перед собой цель – сформировать особый комплекс умений и навыков компетенций профессионального общения с применением технологии смешанного обучения «перевернутый класс» [8; 9; 10].

Важной задачей является мотивированность будущих менеджеров на эффективную речемыслительную деятельность, при практической отработке профессионально значимых коммуникативных умений и навыков [1, с.141]. Далее авторы рассматривают формирование навыков профессионального

общения в зависимости от содержания курса и комплекса оценочных средств (см. табл. 1).

Таблица 1

Навыки профессионального общения	Контролируемые темы дисциплины	Оценочные средства
языковая компетенция	Тема 1. Введение в курс. Язык специальности	Глоссарий; контрольная работа; тест
языковая компетенция; социокультурная компетенция	Тема 2. Русский язык в функциональном аспекте	Ментальная карта; контрольная работа; тест
языковая компетенция; социокультурная компетенция	Тема 3. Законы правила и приемы общения в деловой сфере	Деловая игра (веб-квест); контрольная работа; тест
языковая компетенция; управленческая компетенция; цифровая компетенция	Тема 4. Деловая риторика как наука об эффективной коммуникации. Эффективное речевое воздействие в профессиональной сфере	Проектная ролевая игра; контрольная работа; тест
языковая компетенция; социокультурная компетенция	Тема 5. Понятие публичного выступления. Подготовка публичного выступления, методы и приемы визуализации информации	Групповой проект: доклад, информационная, приветственная и торговая речь
языковая компетенция; управленческая компетенция	Тема 6. Публичные выступления в профессиональной коммуникации	Творческое задание; эссе; тест
языковая компетенция; социокультурная компетенция	Тема 7. Невербальные средства общения в профессиональной коммуникации	Творческое задание (проектная игра)
языковая компетенция; социокультурная компетенция	Тема 8. Национальные и гендерные особенности общения в деловой сфере	Творческое задание (проектная игра)

VI Международная научно-практическая конференция
«Актуальные проблемы науки и образования в условиях современных вызовов»

языковая компетенция; социокультурная компетенция; цифровая компетенция	Тема 9. Понятие рекламы. Основные особенности рекламных текстов и принципы их составления	Контрольная работа; групповой проект; тест
языковая компетенция; управленческая компетенция	Тема 10. Редактирование рекламных текстов. Принципы их составления и способ достижения их эффективности	Деловая игра; тест;
управленческая компетенция; цифровая компетенция	Тема 11. Официально-деловой стиль. Понятие, виды и приемы делового общения	Деловая игра; тест;
языковая компетенция; цифровая компетенция	Тема 12. Письменные формы деловой коммуникации. Речевые формулы заявлений, докладных, объяснительных, резюме	Контрольная работа; групповой проект; тест
Языковая компетенция; управленческая компетенция	Тема 13. Язык, стиль и речевые формулы приказов, распоряжений и договоров	Контрольная работа; групповой проект; тест
языковая компетенция; цифровая компетенция	Тема 14. Деловая переписка. Речевые формулы деловых писем	Контрольная работа; групповой проект; тест
управленческая компетенция; социокультурная компетенция	Тема 15. Устные формы делового общения. Собеседование и телефонные переговоры	Деловая игра; тест; языковые минимумы
языковая компетенция; социокультурная компетенция	Тема 16. Речевые ошибки и нарушения норм в устной и письменной профессиональной коммуникации	Проект: работа с корреспонденцией контрольная работа
языковая компетенция; цифровая компетенция	Тема 17. Редактирование деловых бумаг	Групповой проект; тест

Учебный курс построен таким образом, чтобы формирование навыков делового общения происходило по следующим векторам:

– языковая компетенция – способность к любым формам и жанрам речи, применяемой в профессиональной деятельности, в том числе и к публичному выступлению;

– социокультурная компетенция – знание основ делового этикета, правил ведения деловых бесед, проведение дискуссий, умение работать с рабочей корреспонденцией, способность разрешать конфликтные ситуации и т.п.;

– управленческая компетенция – постоянная потребность и готовность к коммуникативной кооперации и сотрудничеству с потенциальными партнерами.

В связи с тем, что курс представлен в электронном формате на платформе LMS Moodle с использованием технологии смешанного обучения, мы можем говорить о способности развития у студентов

– цифровой компетенции – формирование умения применять в профессиональной деятельности информационно коммуникативные технологии и техники.

Стоит отметить, что данная технология смешанного обучения является, на наш взгляд, оптимальным инструментом для формирования и развития коммуникативной компетенции. Студенты в процессе изучения курса «Профессиональная речь и деловая переписка» приобретают опыт и навыки ситуативно-ролевой профессиональной деятельности [9; 10; 11].

В данном курсе используются достаточно объемный фонд оценочных средств, отрабатывающий навыки профессионального общения: беседы (конструктивно вести диалог); дискуссии (уметь отстаивать собственную точку зрения и принимать объективные решения); ситуативно-ролевые проекты (быстро реагировать на изменения в коммуникативной ситуации); диспуты (занимать лидирующую или подчиненную позицию); формирование нескольких видов, в зависимости от целей написания, пакетов документов внутренней и внешней переписки; разные виды публичных выступлений (в разных аудиториях по качеству и количеству) и т.д.

Оценочные средства позволяют проверить уровень систематических знаний, умений и навыков. Например, составление ментальной карты (при изучении темы «Особенности официально–делового стиля») позволяет решить несколько задач: организовать главную информацию, осмыслить и визуально представить идею, использовать творческий подход для реализации идеи и др.

Деловые игры и индивидуальные творческие задания, направленные на раскрытие навыков владения устным деловым общением, предполагают использование аудиторного времени. Подобные задания можно представить и в ЭОС вуза, разместив их в форме видеофайла.

Предлагаются в качестве инструмента к полной адаптации по виртуализации курса такие игровые проекты, как – веб-квесты и создание собственных видео-конференций (вебинаров), отрабатывающих особые задачи профессиональных ситуаций у менеджеров. Данные ролевые игры являются инновационной разработкой по преобразованию элементов геймификации курса

в долгосрочные проекты, направленные на развитие научно-исследовательские и творческие задачи.

Менеджер нового типа, соответствующий запросам и требованиям современного рынка труда, от руководителя компании до массового представителя сетевого сегмента рынка должен в полной мере осуществлять свою деятельность в условиях непрерывного делового общения. Эффективность подготовки деловой коммуникации будущих менеджеров – показатель качества уровня его будущего профессионализма.

Авторы полагают, что представленный курс «Профессиональная речь и деловая переписка» является эффективной стартовой площадкой для формирования полноценной языковой личности будущих менеджеров. У будущих выпускников вуза по направлению «Менеджмент» укрепляется значимость формирования коммуникативных умений и навыков, которые в перспективе своего усвоения позволят им максимально продуктивно осуществлять деловую коммуникацию в сфере своей будущей профессиональной деятельности.

Библиографический список:

1. Борзова Т.А. Анализ практики формирования профессиональной языковой личности в неязыковом вузе на примере курса «Русский язык в деловом общении» // Лингвориторическая парадигма: теоретические и прикладные аспекты. 2020. № 25-2. С. 141-145.
2. Громова О.Н. Подходы к определению эффективности делового общения при подготовке студентов // Управление. 2019. №6. С.173-176.
3. Базаров Т.Ю. Дистанционное обучение: организация опосредованного общения // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2017. № 2 (96). С. 51-56.
4. Ярчак И.Л. Технологическое сопровождение бакалавров в интерактивном обучении деловому общению: дис. ... канд. пед. наук, Москва, 2017. 208 с.
5. Кобзева Н.А. Коммуникативная компетенция как базисная категория современной теории и практики обучения иностранному языку // Молодой ученый. 2011. М.2. №3. С.118-121
6. Бусарова В.В., Степичев П.А. Обучение, основанное на игре, как средство формирования внутренней мотивации учения и навыков говорения // Проблемы современной науки и образования. 2016. № 12(54). С. 114-115.
7. Хутаков А.Р. Влияние коммуникативной компетенций на управленческую деятельность // Менеджмент в России и за рубежом. 2008. №6. С.35-41
8. Борзова Т.А. Преподаватель как основное звено технологии «перевернутый класс» // Высшее образование в России. 2018. Т. 27. № 5. С. 42-49.

9. Борзова Т.А. Принципы организации СРС первого курса в технологии «перевернутый класс» // Высшее образование в России. 2018. Т. 27. № 8 -9. С. 80 - 88.

10. Борзова Т.А. Опыт эффективного использования игровых заданий в смешанном обучении (на примере курса «Русский язык и культура речи») //Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса.2020. Т.12. №3. С. 170-183.

11. Антонова Н.Л., Меренков, А.В. Модель «перевернутого обучения» в системе высшей школы: проблемы и противоречия // Интеграция образования. 2018. Т. 22, №2. С.237-247