

УДК 378.6

ББК 74.58

П-21

Пафифова Бэла Казбековна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии, социологии и педагогики ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет», г. Майкоп; т.: 8(918)2275417

О КАЧЕСТВЕ ФОРМИРОВАНИЯ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ У БУДУЩИХ ИНЖЕНЕРОВ ТЕХНИЧЕСКОГО ВУЗА

(рецензирована)

В данной статье рассматриваются особенности формирования коммуникативной культуры в высшей школе, составляющие профессиональное общение, развитие коммуникативных умений у студентов непедагогических вузов.

***Ключевые слова:** студенты, будущий инженер, спецкурсы, психологический практикум, андрагогические принципы, коммуникативные умения, коммуникативная культура, профессиональное общение.*

Pafifova Bela Kazbekovna, Candidate of Pedagogics, an associate professor of the Department of Philosophy, Sociology and Pedagogy of FSBEI HE "Maikop State Technological University", Maikop, tel.: 8 (918) 2275417

ON THE QUALITY OF FORMING BUSINESS COMMUNICATION SKILLS IN FUTURE ENGINEERS OF A TECHNICAL UNIVERSITY

(reviewed)

This article considers features of forming communicative culture in higher education, which constitute professional communication, development of communication skills in students of non-pedagogical universities.

***Key words:** students, a future engineer, special courses, psychological practical work, andragogical principles, communicative skills, communicative culture, professional communication.*

Востребованность инженерных кадров, уровень подготовки которых соответствует реалиям современного общества, ставит перед высшей школой задачу – уделять особое внимание в их подготовке познавательной, творческой составляющей. Саморазвитие и осознанное участие в усиленной подготовке в области деловых коммуникаций способствуют успешному личностному и профессиональному росту будущих специалистов.

Как показала практика, недостаточная сформированность речевых навыков, неразвитые аналитические способности приводят не только к проблемам с общением, но и негативно отражаются на качественных и количественных показателях работы, выполняемой инженером, и приводят к конфликтам и напряженности в коллективе, в котором он трудится. Возникают и личностные проблемы у специалиста, ввиду сложности или невозможности достижения успехов в профессиональной сфере.

В настоящее время отсутствуют учебные курсы, которые могли бы сформировать

за время обучения в вузе необходимые молодым специалистам коммуникативные навыки и способствовали бы их дальнейшей самореализации при деловом общении. Для решения этой актуальной задачи необходимо разрешить противоречия, заложенные в несоответствии процесса профессионального самоопределения технических специалистов требованиям по ускоренной адаптации к условиям производственной деятельности. Большинство будущих инженеров испытывает острую нехватку знаний в области культуры делового общения, именно процесс обучения в вузе может помочь сформировать необходимые навыки коммуникации. Но, к сожалению, в учебных планах вузов отсутствуют соответствующие дисциплины.

Формирование коммуникативных навыков и умений – значимая часть процесса становления будущего специалиста, роста его деловой культуры. При этом в технических вузах до сих пор не разработан необходимый учебно-методический материал, требуется доработка дидактических основ преподавания учебной дисциплины.

Указанные противоречия следует преодолевать. Культуру делового общения будущих инженеров – эту важную составляющую их профессионального образования – можно и нужно, формировать и развивать. Успешно справиться с вышеописанной педагогической проблемой поможет тщательная разработка теории и методики преподавания учебной дисциплины.

Мы провели комплексный анализ отечественной и зарубежной литературы, научных исследований в области данной педагогической проблемы, пытаясь найти решение описанных противоречий. Изучение имеющейся практики обучения позволило установить, что все аспекты основ межличностного общения внимательно разрабатываются учеными. Но при этом до сих пор не выработан единый целостный подход к процессу формирования и становления навыков делового общения у студентов технических вузов.

С методологической точки зрения изучались научные труды А.И. Султанова, Б.К. Паранук, Л.В. Ивановой, Е.А. Эйхельберга, М.Г. Домбинской, А.Б. Кукина по проблеме формирования коммуникативных навыков в сфере управления социальными конфликтами, подробно рассматривались становление профессиональной культуры молодых специалистов, степень влияния гуманитарных дисциплин на становление и гармоничное развитие личности студентов, а также уровень творческой самореализации будущих технических специалистов.

Психологическая составляющая изучаемой проблемы, основы личностного развития – творческие, эмоциональные и нравственные рассматриваются в исследованиях Н.А. Корниенко, П.Ф. Кравчука, Г.М. Котляровского; основы культуры и психологии управления с учетом различных сфер деятельности – С.Е. Ананьевым, В.В. Крамником, Н.П. Сащенко, В.О. Макашевым; невербальные коммуникации – В.Н. Ворониным, Е.В. Кузнецовой.

Работы С.В. Дрокиной посвящены дидактической стороне вопроса – процессу развития навыков и умений межличностного общения, труды В.И. Крашницкого, Г.Е. Жондоровой, Л.Б. Шиповской, И.Ю. Бруслоевой, Ю.И. Турчаниновой направлены на изучение коммуникативных компетенций преподавателей и студентов педагогических вузов, в исследованиях Е.И. Разувай, И.А. Ширшовой рассматриваются навыки делового общения учеников старших классов и учащихся колледжей.

Вышеперечисленные нюансы являются причиной ряда проблем, возникающих в процессе выработки деловых коммуникативных навыков при обучении будущих специалистов, разрешить которые можно, внедрив в учебный процесс спецкурсы. Гармоничное развитие личности студента – активного субъекта делового общения в будущей профессиональной сфере – напрямую зависит от разработки педагогической системы, отвечающей современным требованиям, и соответствующей методики преподавания.

Использование общеорганизационных приемов при формировании деловых коммуникативных навыков призвано помочь в решении главной проблемы образования будущих специалистов-инженеров – проблемы качества их подготовки, принимая во внимание указанные специфические особенности.

Как показывают проведенные исследования, при профессиональной подготовке таких специалистов, как менеджеры, инженеры, банковские работники, работники сферы обслуживания, провизоры, инженеры-строители, товароведы и др., в программе обучения обязательно должны присутствовать спецкурсы, направленные, прежде всего, на их коммуникативную подготовку [1].

Культура делового общения – это не только (и не столько) соблюдение этикетных форм при взаимодействии, но, в первую очередь, способность произвести на собеседника благоприятное впечатление, умение привлекательно выглядеть, уверенно и грамотно вести переговоры. Умение публично выступать, способность доброжелательно и спокойно выслушивать собеседника, извлекать из разговора необходимую информацию, правильно задавая наводящие вопросы и многое-многое другое – вот, что такое культура делового общения. Учащимся требуются определенные познания в этой сфере и живые примеры – образцы для подражания, которые помогут их воспитанию и становлению.

Коммуникативная подготовка учащихся сегодня реализуется в высшей школе благодаря введенным в учебные планы вуза специализированным курсам: «Психологический практикум» – для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Сервис» и «Туризм», «Психолого-педагогические основы развития коммуникативной сферы в профессиональной деятельности» – для студентов инженерно-экономических специальностей, «Коммуникативные технологии на предприятиях общественного питания» – для студентов по специальности «Технология продукции и организация общественного питания».

Главная **цель** специализированных курсов – формирование системы коммуникативной культуры у будущих специалистов, достижение этой цели конкретизируется при решении следующих **задач**:

- получение дополнительных знаний, касающихся области профессионального общения;

- выработка перцептивно-рецептивных коммуникативных навыков, таких как: способность внимательно слушать и наблюдать, а главное – «слышать» собеседника, умение по определенным внешним признакам распознать личность клиента и верно подобрать стратегию поведения и т.д.;

- выработка интерактивных коммуникативных умений: умение быстро и легко импровизировать в процессе коммуникативной деятельности, максимально приближенной к профессиональной.

Равенство позиции, активность, обратная связь и доверительность общения – основополагающие принципы реализации спецкурсов.

В спецкурсах повышенное внимание уделяется не понятийному компоненту, а так называемым инструментальным знаниям.

Предпочтительными являются практические рекомендации, направленные на выработку у обучающихся четкого представления о способах деятельности и существующих правилах. Свод «заповедей» – наставлений и советов позволит сформировать у студентов основы коммуникативной культуры, которая во многом определяется их способностью к анализу общения, умением адекватно оценивать его эффективность, уровнем владения языком.

Коммуникативные навыки определяют хорошую ориентацию в различных ситуациях, позволяют учитывать специфику адресата, аудитории, грамотно формулировать свои намерения в процессе общения.

Наполнение программы спецкурсов значительным объемом семинаров, практикумов, практических занятий – активными и интерактивными формами занятий, ролевыми и деловыми играми, психологическими тренингами, разбором ситуаций, имеющих отношение к избранной профессии – позволит повысить уровень компетентности в коммуникативной сфере. Подобная подготовка оказывает позитивное влияние на эмоциональное самочувствие молодых специалистов до общения, во время и после него [3].

При использовании интерактивных методов на практических занятиях студенты максимально активны.

Использование активных методов обучения дает студентам возможность «прожить» самые разнообразные ситуации, они могут в игровой форме попробовать себя в различных социальных ролях – будь то клиент, работник сферы обслуживания, технический специалист и т.д. Учащиеся смело обсуждают возникающие вопросы, дискутируют, пытаются найти нетривиальные пути решения возникающих проблемных ситуаций – всё это значительно расширяет их теоретические познания, обогащает практические навыки и дает толчок к дальнейшему развитию межличностных контактов и эффективному профессиональному взаимодействию, лучшему пониманию его аспектов.

Применение в процессе обучения ассоциативных коммуникативных упражнений дает возможность агрегировать ключевые для результативного общения профессиональные качества. Сами студенты в ассоциативной форме обозначают качества успешных в различных областях специалистов [2]. Такими качествами, по их мнению, являются открытость, доброжелательность, вежливость, тактичность, организованность, исполнительность, умение устанавливать контакты, эмпатия, умение слушать и убеждать собеседника, энергичность и др.

На занятиях участники группы определяют для каждого те качества, которые, по их мнению, могут помочь в профессиональном общении. Студенты отмечают наиболее ценные положительные качества человека, обращая при этом внимание на отрицательные качества, препятствующие, по их мнению, будущему специалисту в коммуникативной деятельности [4].

Считаем необходимым остановиться на одном важном аспекте. Для формирования деловых коммуникативных умений необходимы осознание учащимися потребности в

конкретном виде знаний и самостоятельное развитие профессионально значимых качеств – культуры делового общения, коммуникативной компетентности будущих инженеров.

Есть ряд особенностей, отличающих деловые коммуникативные навыки, которые вырабатываются при подготовке специалистов технического профиля. На младших курсах вузов студенты изучают высшую математику, информатику, физику, химию, прикладную и теоретическую механику, сопромат, теорию машин и механизмов. Эти непростые для восприятия дисциплины развивают мышление будущих специалистов, формируют их профессиональные знания и навыки, но, к сожалению, никак не способствуют развитию речи и культуры общения – напротив, подавляют в студентах их юношескую непосредственность. Именно о старательных, погруженных в учебу студентах отзываются нелестными выражениями «серая мышь» и «синий чулок».

А ведь молодым свойственна жажда общения, они стремятся к самоутверждению, всячески проявляя свою привлекательность и неординарность. Но отсутствие достаточных знаний ведет к тому, что их поведение идет вразрез с существующими правилами – причем они даже не подозревают об этом и вызывают тем самым негативную ответную реакцию.

Как показывает практика, студенты первых курсов еще не отождествляют себя с инженерами, экономистами, поскольку общеобразовательные предметы не способствуют формированию в их сознании специфики будущей профессиональной деятельности. Лишь на 3-4 курсе обучения, после приобщения к знаниям по профилю избранной трудовой деятельности, у студентов начинает формироваться личная потребность в углубленном изучении основ делового общения, его техники и специфики, более детальном рассмотрении его особенностей, учитывая избранную профессию. Однако и студентов младших курсов необходимо обучать азам культуры общения. И в этом важную роль играют такие науки, как психология и педагогика, этика, имиджология, а также другие науки, позволяющие выработать у обучающихся необходимые навыки. Научный подход в образовании, базовое знание философии, социологии, психологии, основ правоведения и управления, грамотное и умелое применение этих знаний позволит постичь искусство и психологию делового общения. Но все это невозможно без целенаправленной работы студентов над собой под постоянным чутким руководством преподавателей.

Разумеется, разные сферы профессиональной деятельности требуют различного уровня коммуникативной подготовленности будущих специалистов. Коммуникативные навыки специалистов очень важны в социально-культурной сфере (туризме, здравоохранении, в сфере управления и бизнеса). При этом, грамотная речь, доброжелательный стиль общения с собеседником (безотносительно причин такого обращения), безусловно, являются очень ценными качествами специалистов в любой профессии.

Компоненты профессионального общения, культура делового общения, привитые в процессе обучения в высшей школе постепенно трансформируются в личные убеждения, становясь неотъемлемой составляющей личной и профессиональной культуры молодых специалистов.

Применение общеорганизационных приемов в формировании деловых коммуникативных навыков призвано помочь в решении главной проблемы образования будущих специалистов – проблемы качественной подготовки инженеров, учитывая

указанные выше специфические особенности.

Литература:

1. Паранук Б.К. Формирование коммуникативных умений у студентов – будущих специалистов социально-культурного сервиса и туризма: дис. ... канд. педагог. наук. Майкоп: АГУ, 2006. 193 с.

2. Трайнев В.А. Деловые игры в учебном процессе: методология разработки и практика проведения. Москва: Дашков и К°, 2006. 360 с.

3. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков. Санкт-Петербург: Питер, 2006. 160 с.

4. Григорьева Т.Г. Основы конструирования общения. Москва: МГУ, 1997. 115 с.

5. Бурнард Ф. Социально-психологический тренинг межличностного взаимодействия. Санкт-Петербург, 2003.

Literature:

1. *Paranuk B.K. Formation of communicative skills of students - future specialists of Social and Cultural Service and Tourism: dis. ... Cand. of Pedagogics. Maikop: ASU Publishing House, 2006. 193 p.*

2. *Traynev V.A. Business games in the educational process: development methodology and practice. M.: Dashkov and Co.: MAN IPT, 2006. 360 p.*

3. *Gretsov A.G. Communication training for teenagers. SPb.: Peter, 2006. 115 p.*

4. *Burnard, F. Socio-psychological training of interpersonal interaction . SPb.: 2003.*