**Сікорська Лариса Олегівна. Формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів у процесі вивчення іноземних мов : дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Інститут вищої освіти АПН України. - К., 2005**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Сікорська Л.о.** Формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів у процесі вивчення іноземних мов. – Рукопис.Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія та методика професійної освіти. - Інститут вищої освіти Академії педагогічних наук України, Київ, 2005.Дисертація присвячена обґрунтуванню педагогічних умов ефективного формування комунікативних умінь як засобу підготовки майбутніх менеджерів до іншомовного спілкування у професійній діяльності. На основі теоретичного та дослідно-експериментального вивчення проблеми визначено структурну модель комунікативних умінь, обґрунтовані критерії та рівні їх розвитку у студентів-менеджерів, обґрунтовано педагогічні умови їх ефективного формування у процесі вивчення студентами іноземних мов у ВНЗ.Розкриті специфічні особливості професійно спрямованого навчання, яке забезпечується створенням у навчальному процесі комунікативних ситуацій, адекватних умовам майбутньої професійної діяльності студентів; доведено, що комунікативність навчальних вправ, які моделюють певний відрізок реального процесу комунікації і зберігають суттєві риси модельованої діяльності, сприяє успішності засвоєння іноземних мов. |

 |
|

|  |
| --- |
| 1. Актуальність проблеми формування комунікативних умінь у процесі вивчення іноземних мов зумовлена виходом України на світовий ринок, прагненням приєднатися до європейської спільноти, посиленням процесу вивчення світового досвіду і його адаптації до соціально-економічних умов нашого суспільства. Сьогодні значно зростають вимоги до рівня володіння фахівцями всіх рівнів іноземною мовою, першорядного значення набувають практичні навички, що передбачають знання ділової мови в усному та писемному мовленні, уміння використовувати іноземну мову у своїй професійній діяльності, налагоджувати партнерські взаємостосунки з діловими партнерами та співробітниками. Уміння керівника здійснювати продуктивне спілкування з персоналом не лише створює оптимальний клімат в очолюваному колективі, але й сприяє підвищенню працездатності співробітників, спонукає їх до вияву творчості та ініціативи у роботі, що в кінцевому підсумку забезпечує високу професійну віддачу. Отже, комунікативна компетентність менеджера є винятково важливим показником фахової компетентності.2. Комунікативні уміння менеджера – складне інтегральне утворення, яке синтезує перцептивні, інтерактивні та лінгво-комунікативні компоненти. Саме це характеризує здатність менеджера правильно сприймати і розуміти поведінку учасників ділового спілкування, налагоджувати оптимальні з ними взаємини, забезпечувати створення сприятливої морально-психологічної атмосфери у колективі, майстерно використовувати вербальні і невербальні засоби комунікативного впливу.3. Сформованість комунікативних умінь менеджера визначається за трьома основними параметрами:1) перцептивним – здатністю адекватно, неупереджено і точно сприймати особистісні властивості та поведінку партнерів по спілкуванню, правильно розуміти їхні мотиви і переживання, індивідуальні особливості;2) інтерактивним – можливістю будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів, гнучко застосовувати різні стратегії і тактики міжособистісної взаємодії;3) лінгво-комунікативним – здатністю чітко, зрозуміло, виразно і грамотно висловлювати думки й почуття, володіти лексичним багатством мови.4. Критеріями оцінки сформованості *перцептивного компоненту*комунікативних умінь є: спостережливість, уміння “читати” невербальні виразні рухи співрозмовника; уміння адекватно застосовувати прийоми рефлексивного і нерефлексивного слухання співрозмовника; уміння ставати на точку зору співрозмовника; уміння за зовнішністю визначати тип особистості співбесідника; уміння об’єктивно оцінювати співбесідника на основі спостереження за його зовнішністю; *інтерактивного:* гнучкість спілкування, вміння обирати найбільш доцільний стиль спілкування з співрозмовником у тій чи іншій конкретній ситуації; уміння попереджати і розв’язувати міжособистісні конфлікти; уміння визначати оптимальну соціально-психологічну дистанцію у спілкуванні з співробітниками; уміння впливати на співрозмовників, поєднувати вимогливість з наданням свободи для вияву ініціативи і самостійності співробітників; уміння знаходити емоційний контакт з співрозмовниками, виявляти доброзичливість і тактовність у спілкуванні; *лінгво*-*комунікативного:* правильність мовлення – знання і уміння дотримуватися прийнятих у сучасній суспільно-мовленнєвій практиці мовних норм; точність мовлення – зрозумілість висловлень для партнерів по комунікації, адекватність слів або синтаксичних конструкцій об'єктивній дійсності; логічність мовлення – володіння технікою смислової зв'язності, тобто логікою викладу, за якої не виникає суперечностей, а також знання мовних засобів, якими можна оформити думку; виразність мовлення – уміння естетично і оригінально висловлювати свої думки, використовуючи засоби художньої виразності; знання та дотримання етикетних норм і правил ділового мовлення.5. На основі визначених критеріїв виділяються три рівні сформованості комунікативних умінь менеджера: високий, середній і низький.*Високий рівень* комунікативних умінь характеризується сформованістю у студентів розвиненими перцептивними, інтерактивними і лінгво-комунікативними уміннями, які майстерно застосовуються студентами у різноманітних ситуаціях ділового спілкування. Студенти об’єктивно оцінюють співрозмовника на основі спостереження за його зовнішністю, жестами, мімікою і особливостями мовлення, володіють прийомами рефлексивного і нерефлексивного слухання, вміють передбачати реакцію партнера на ті чи інші слова та вчинки. Їхнє мовлення відрізняється правильністю, логічністю, точністю, доречністю і виразністю, дотриманням етикетних норм і правил ділового спілкування. Характерними ознаками високого рівня комунікативних умінь менеджера є здатність обирати найбільш доцільний стиль спілкування із співрозмовником. Студенти регулярно працюють над удосконаленням власної комунікативної компетенції.Студенти з *середнім рівнем* комунікативних умінь мають базові знання про комунікативну компетентність, володіють окремими перцептивними, інтерактивними і лінгво-комунікативними уміннями, проте не завжди здатні ефективно застосовувати їх у ситуаціях професійної взаємодії. Знання і уміння студентів з середнім рівнем мають здебільшого репродуктивний характер: студенти можуть їх застосовувати у типових, стандартних комунікативних ситуаціях, однак відчувають труднощі, коли доводиться самостійно визначати адекватні способи і прийоми спілкування в умовах реальної професійної взаємодії. Їхнє спілкування у зв’язку з цим характеризується певною ригідністю, недостатньою гнучкістю, недооцінкою конкретних ситуацій та індивідуальних особливостей співрозмовників, стереотипністю у їх сприйманні, використанням шаблонних прийомів взаємодії, мовленнєвих штампів.*Низький рівень* характеризується нерозвиненістю перцептивних, інтерактивних і лінгво-комунікативних умінь, поверхово-інтуітивними уявленнями про складові елементи комунікативних умінь. Студенти демонструють упередженість, суб’єктивізм та інші помилки у процесі сприймання та оцінювання особистості співрозмовника, не вміють слухати та інтерпретувати його невербальну поведінку, не володіють знаннями про ефективні способи та прийоми професійної взаємодії, стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях, не вміють обирати найбільш доцільний у тій чи іншій ситуації стиль спілкування з співрозмовником, допускають численні мовленнєві помилки, не вміють точно логічно, виразно і доречно висловлювати свої думки, не знають етикетних норм і правил ділового мовлення.6. Педагогічними умовами ефективного формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів є:цільова психолого-педагогічна підготовка викладачів до процесу формування комунікативних умінь в умовах аудиторного навчання;формування у студентів рефлексивного ставлення до комунікативного аспекту майбутньої професійної діяльності, спрямованості на вдосконалення способів і прийомів ділового спілкування;мотивація навчання шляхом пояснення студентам важливого значення умінь і навичок іншомовного спілкування у професійній діяльності сучасного менеджера;комунікативність навчальних вправ, які моделюють певний відрізок реального процесу комунікації і зберігають суттєві риси модельованої діяльності;спрямованість змісту, форм організації, методів і засобів навчання, що моделюють соціальний контекст і способи спілкування менеджера в ситуаціях професійної взаємодії, на формування комунікативних умінь студентів у процесі вивчення іноземних мов;педагогічне керування процесом формування комунікативних умінь з урахуванням їх змісту, структури, етапів і логіки цього процесу.7. Цілеспрямоване формування комунікативних умінь майбутніх менеджерів доцільно здійснювати послідовно за такими етапами: підготовчий, рефлексивний, проективний, тренувальний і заключний. Кожен етап передбачає реалізацію специфічних завдань і використання відповідних форм, методів і прийомів підготовки студентів до професійного спілкування.8. Важлива роль у вдосконаленні комунікативних умінь майбутніх менеджерів належить вивченню іноземної мови, яка містить широкі можливості для розвитку у студентів професійно орієнтованих комунікативних умінь і навичок, вивчення національних особливостей ділового спілкування, норм і правил ділового етикету, збагачення лексичного запасу. Основними умовами забезпечення комунікативного характеру навчання іноземним мовам є його мовленнєва спрямованість, функціональність, ситуативність і новизна.9. Результати педагогічного експерименту підтвердили висунуте гіпотетичне припущення і свідчать про ефективність запропонованої нами методики по формуванню комунікативних умінь майбутніх менеджерів у процесі вивчення іноземних мов. У студентів експериментальних груп відбулися статистично значущі зміни у структурних компонентах комунікативних умінь: перцептивному, лінгво-комунікативному та інтерактивному. Це виявилося у позитивній динаміці рівнів сформованості комунікативних умінь студентів: 52,6% досягли високого рівня комунікативних умінь; з 26,4% до 30,4% зросла кількість студентів з середнім рівнем комунікативних умінь; водночас з 59,6% до 17% зменшився відсоток студентів з низьким рівнем комунікативних умінь.Дослідження не вичерпує усіх аспектів розглянутої проблеми. В контексті формування комунікативних умінь у майбутніх фахівців сфери управління перспективною є подальше дослідження можливостей формування комунікативної компетентності в процесі вивчення спеціальних дисциплін. Малодослідженим залишається зарубіжний досвід формування комунікативних умінь у майбутніх менеджерів. |

 |