

## ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕНЕДЖЕРА КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Статья посвящена одной из актуальных проблем современного высшего образования. Обосновываются условия, формы и методы развития информационно-коммуникативной компетентности будущих специалистов в процессе профессиональной подготовки. Статья предназначена для преподавателей вуза.

**Ключевые слова:** профессиональная коммуникация, информация, профессиональный менеджмент, информационно-коммуникативная компетентность, активные методы.

О.А. Kochergina

## INFORMATIVE-COMMUNICATIVE MANAGER COMPETENCE AS AN ASPECT OF PROFESSIONAL COMMUNICATION

The article is devoted to one of the most important problems of modern higher education. The author considers the conditions, forms and methods concerning the development of informative-communicative competence of the future managers. The article is of interest to the university teaching staff.

**Keywords:** professional communication, information, professional management, informative and communicative competence, active methods.

В настоящее время общество остро ощущает потребность в подготовке специалистов, умеющих профессионально управлять организацией, анализировать, обобщать и адаптировать отечественный и зарубежный опыт в конкретной сфере деятельности, нести ответственность за принятие решений и их результаты. Необходимы специалисты, отличающиеся коммуникативной компетентностью, которая рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций личностного взаимодействия, как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми, готовность личности к общению в плане развития соответствующих ценностей, установок и адекватных умений.

Теория коммуникации формировалась как междисциплинарное направление и разрабатывалась многими отечественными (Ю.М. Жуков, В.А. Лабунская, А.А. Леонтьев, И.И. Серегина, Б.А. Успенский, Н.Ю. Хрящева, Ф.И. Шарков и др.) и зарубежными (М. Аргайл, Р. Бердвистл, М. Кригли, Ч. Моррис, Дж. Ниренберг, А. Пиз, Дж. Фаст, Д. Эфрон и др.) учеными. Исследования данной проблемы осуществляются по различным аспектам: выявление психологической сущности компетентности как характеристики про-

фессионализма специалиста (Л.И. Анциферова, Н.С. Глуханюк, А.М. Маркова, Н.Ф. Талызина); инфокоммуникационные технологии в образовании (В.П. Беспалько, Ю.С.М. Брановский, И.В. Роберт, Е.С. Полат, А.Ю. Уваров, Е.В. Утлинский, С.А. Христочевский, А.В. Хуторской, Е.Н. Ястребцева); информационные и коммуникационные технологии в профессиональном образовании (С.А. Бешенков, Т.Г. Везиров, С.Г. Григорьев, А.П. Ершов, Е.И. Машбиц, В.М. Монахов, Е.С. Полат, Т.П. Шапошникова) и другие.

Коммуникация, являясь основой общения, представляет собой целенаправленную передачу информации в специально организованной системе связи. Она выполняет следующие функции:

- информационную, которая отражает способность сообщать информацию о предметах, явлениях, действиях и процессах;
- экспрессивную, выражающую как смысловую, так и оценочную информацию о реалиях окружающей действительности;
- прагматическую, направленную на передачу коммуникативной установки, рассчитывающую на адекватную реакцию реципиента в соответствии с социальной речевой нормой [2, с. 126].

Образование является одной из важнейших областей коммуникативной практики, при рассмотрении которой необходимо уделять внимание не только межличностной стороне отношений участников образовательного процесса, но и учитывать информационную основу построения этих отношений.

<sup>1</sup> Кандидат педагогических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма Таганрогского филиала НОУ ВПО «Российский новый университет».

Информация (от лат. *information* – сведение, разъяснение, изложение, ознакомление) как термин появился в середине XX века. Понятие было введено Клодом Шенноном применительно к теории связи или передачи кодов, затем из технического превратилось в общенаучное. В настоящее время понятие «информация» активно используется в различных науках (в лингвистике, биологии, психологии, социологии, педагогике и т.д.).

Можно выделить образовательные сферы, где постоянно происходит информационно-коммуникативный обмен:

- обучение, связанное с необходимостью передачи информации в соответствии с содержанием образования;
- воспитание, обусловленное обменом ценностями и смыслами, влиянием слова и поведения педагога;
- организационно-управленческая сфера и ее информационное обеспечение;
- связи с общественностью, окружающей социальной средой;
- внутренний мир человека и информация, направленная на саморазвитие, самообразование, самовоспитание [1, с. 14].

В статье мы уделяем особое внимание профессиональной подготовке современного менеджера.

В работе «Основы менеджмента» авторы (М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури) рассматривают менеджмент в разных значениях: как «умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей», как «управление, функция, вид деятельности по руководству людьми в самых разнообразных организациях», как «область человеческого знания, помогающего осуществить эту функцию». Таким образом, данное понятие рассмотрено достаточно широко и представляет собой сложную систему деятельности, а также области знаний.

Коммуникативная деятельность для менеджера выступает как основное средство решения профессиональных и жизненных задач. Современный специалист должен осуществлять управленческий процесс, используя многообразие подходов; создавать благоприятные условия для организации жизнедеятельности сотрудников, используя потенциал профессиональной коммуникации; владеть гибкими и вариативными техниками и корректно применять инновационные методы; осваивать технические средства и информационно-коммуникационные технологии; ориентироваться в информационных потоках.

Коммуникация менеджера может быть рассмотрена как процесс получения, хранения, обработки и передачи информации в рамках про-

фессиональной деятельности. В настоящее время ее формы претерпевают существенные изменения, так как в образовательной практике ежедневно возникают проблемы информационного обеспечения, текстуальной организации взаимодействия.

Успешность профессиональной деятельности менеджера во многом зависит от его информационно-коммуникативной компетентности, которая может рассматриваться как интегративная характеристика личности, способной разносторонне работать с информацией (искать, отбирать, анализировать, сопоставлять и т.д.) и организовывать (моделировать, проектировать) на этой основе ее обмен в процессе взаимодействия с участниками профессиональной коммуникации.

Развитию информационно-коммуникативной компетентности как одной из составляющих профессиональной коммуникации способствуют следующие факторы:

- увеличение объема и интенсивности информации, которую осваивают участники образовательного процесса;
- развитие новых каналов и форм получения и трансляции образовательной информации;
- увеличение количества участников коммуникации в образовательном пространстве;
- появление у разновозрастных субъектов новых коммуникативных интересов;
- потребность в новых условиях повышения степени информативности и направленности профессионального взаимодействия.

Современному специалисту необходимо работать с информацией: использовать для решения коммуникативных и познавательных задач различные источники (энциклопедии, словари, интернет-ресурсы, СМИ); заниматься отбором, анализом, сопоставлением материала, работать с устными и письменными текстами; владеть различными формами речевой деятельности и коммуникации с целью получения, преобразования и передачи информации; извлекать и переводить информацию из источников, выполненных в различных знаковых системах (текст, диаграмма, график), разграничивать основную и второстепенную информацию. Кроме того, использовать мультимедийные ресурсы и компьютерные технологии для обработки, передачи, систематизации информации, создания баз данных, презентации результатов познавательной и практической деятельности.

В связи с тем, что в настоящее время возрастает интенсивность и объем информации, расширяются возможности коммуникации, в процессе профессиональной подготовки необходимо ис-

пользовать мобильные способы работы с материалом, осуществлять дифференцированный контроль за его усвоением, активизировать интерес будущих менеджеров к этой проблеме.

Применение активных методов и форм обучения (анализ ситуации, портфель достижений студентов, кейс-стади, тренинг, метод моделирования, игровые технологии, проектное обучение, исследовательские методы, имитационные системы, мозговой штурм, метод творческих заданий, обучение на основе опыта, то есть мастер-классы и др.) в процессе профессиональной подготовки позволяет результативно освоить значительный объем информации и является важным условием развития информационно-коммуникативной компетентности будущего специалиста.

Например, традиционная академическая лекция в форме монолога может быть организована в виде проблемного диалога или в соавторстве с наиболее подготовленными студентами. Интерес представляет лекция-дискуссия, в основе которой лежит модель параллельной коммуникации. В ней могут участвовать студенты, получившие исходную информацию и готовые психологически и технологически (вопросно-ответная форма, активное слушание) к ее обсуждению, высказыванию своей точки зрения. Целесообразно использовать такие виды лекций, как проблемные (изложение материала в виде проблемы, с активным привлечением к работе студентов); лекции-визуализации (развернутое комментирование подготовленных визуальных материалов); медиалекции (использование информационных технологий, работа с медиатекстом); лекции-беседы; лекции в форме пресс-конференции (преподаватель отвечает на письменные вопросы студентов в виде связного текста); видеолекции, особенно в практике заочного или дистанционного обучения, в ходе которых снижается фактор спонтанности при подаче информации; мини-лекции, которые являются структурно составляющей другой формы обучения (практического занятия, семинара).

Важную роль в освоении информации играет самостоятельная работа студентов. Она позволяет приблизить будущего менеджера к реальным условиям профессиональной деятельности, в которой информационные проблемы ему придется решать, в основном, самостоятельно и в минимальные сроки.

Проектно-исследовательский метод способствует активизации самостоятельной деятельности студентов, проявлению их инициативы в процессе разработки и подготовки проекта, который рассматривается как продукт совместной учебно-познавательной, исследовательской деятельности

участников, выступающих в качестве партнеров, имеющих изначально общую цель, согласованные методы, содержание деятельности, направленные на достижение общего результата, решения конкретной проблемы. Обработывая большое количество информации (поиск в различных источниках, отбор необходимого материала и т.д.), студенты создают пакет учебно-методических материалов, отражают результаты своей работы в презентациях, информационных бюллетенях, буклетах, представляя и защищая их. Этот метод активизирует коммуникативную деятельность будущих менеджеров, развивает их коммуникативные качества и умения, так как обучающиеся получают возможность работать не только индивидуально, но и в группе, выступая как субъект общения и получая навыки совместной деятельности в команде, выражая свои идеи и участвуя в обсуждении предложений других.

Освоение информации, как отмечалось выше, осуществляется при активном использовании мультимедийных ресурсов, компьютерных технологий для обработки, сохранения, передачи, систематизации информации, создания баз данных, презентаций результатов практической и познавательной деятельности. В связи с этим необходимо отметить актуальность информационно-коммуникационной компетентности будущего специалиста (коммуникационный относится к средствам связи, то есть восходит к техническому значению понятия «коммуникация» (связь), соотносится со сферой технического обеспечения передачи информации (телекоммуникация), например информационно-коммуникационные технологии, составной частью которых является информационное взаимодействие с помощью компьютера).

Информационно-коммуникационная компетентность будущего специалиста позволит ему расширить, усовершенствовать, сделать более интересной и многоуровневой его профессиональную коммуникацию при условии особого внимания к лингвистическим, речевым аспектам взаимодействия, то есть коммуникативным (прилагательное «коммуникативный» соотносится с феноменом коммуникации в широком смысле, оно – производное от понятия «коммуникация», связанного с лингвистическими, речевыми особенностями взаимодействия, например: коммуникативные методы, основанные на использовании речевых возможностей в обучении; коммуникативный подход, коммуникативные умения, навык, прием, аспект). Информационно-коммуникативная компетентность будущего менеджера способствует приобретению и систематизации знаний о содержании

и инструментарии профессиональной речевой деятельности; освоению техник эффективного межличностного, группового и коллективного речевого взаимодействия; организации и управлению монологической и диалогической формами речи; решению конфликтных ситуаций; овладению основами структурирования речи и речевой аргументации, спецификой вербальных и невербальных средств общения; преодолению барьеров общения и приобретению уверенности в себе и способности к самовыражению в коммуникации.

Таким образом, в процессе профессиональной подготовки, развивая информационно-коммуникативную компетентность, будущие менеджеры приобретают опыт работы с информацией, который, с одной стороны, носит социальный

характер и включает нормы и ценности культуры; с другой стороны, он индивидуален, так как основывается на индивидуальных коммуникативных способностях и реальных ситуациях, связанных с общением в жизни будущего специалиста.

### Литература

1. Колесникова, И.А. Коммуникативная деятельность педагога : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / И.А. Колесникова; под ред. В.А. Сластенина. – М. : Изд. центр «Академия», 2007.

2. Основы теории коммуникации / под ред. В.А. Василюка. – М. : Гардарики, 2003.