

УДК 37.01/09

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАГІСТРІВ МЕНЕДЖМЕНТУ

Гавран В.Я., Гавран М.І.

Національний університет «Львівська політехніка»

У статті здійснено аналіз процесу формування комунікативної компетентності магістрів менеджменту. Визначено її роль і місце в структурі компетентностей. Показано структуру програмних компетентностей на прикладі спеціалізації «Менеджмент організацій і адміністрування». Виокремлено та проаналізовано певні особливості формування комунікативної компетентності в системі підготовки магістрів менеджменту. Автори також акцентують увагу на доцільності впровадження певних дисциплін, які здатні поглибити комунікативну продуктивність і емоційну освіченість.

Ключові слова: комунікативна компетентність, програмні компетентності, магістр менеджменту, комунікативний процес, емоційний інтелект.

Постановка проблеми. Упродовж останніх двох десятиліть українські освітяни намагаються адаптувати структуру та зміст вищої освіти України, якість підготовки фахівців та навчально-виховного процесу до європейських вимог. У контексті цих змін відбувається переорієнтація підходів до формування знань, умінь та навичок фахівців. Одною із невід'ємних складових освітніх інновацій є

перехід до компетентнісного підходу, що зорієнтовує студентів та викладачів акцентувати увагу не на самому процесі навчання, а досягненні дієвих результатів навчання. Професійна підготовка фахівців усіх кваліфікаційних рівнів Національної рамки кваліфікацій відбувається із урахуванням певних компетентностей, які необхідно сформувати і набути під час здобуття вищої освіти.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Процес удосконалення системи підготовки фахівців завдяки реалізації компетентнісного підходу у вищих навчальних закладах активно вивчається українськими та закордонними науковцями, серед яких варто згадати дослідження проведені Н.М. Бібік, І.О. Зимною, О.І. Пометун, О.В. Овчарук, М.Р. Яцик, Дж. Равен та ін. Незважаючи на досить широкий спектр досліджень пов'язаних із впровадженням компетентнісного підходу, відчувається певна невизначеність у самому трактуванні поняття «компетентність», який часто ототожнюється із поняттям «компетенція». Н. Бібік вважає поняття «компетенція» похідним і вужчим порівняно з поняттям «компетентність». Науковець стверджує, що «компетенція» – це соціально закріплений освітній результат, а «компетентність» – оцінна категорія, яка визначає людину як суб'єкта професійної діяльності, її здатність успішно виконувати свої функції [1].

Український науковець М. Яцик виокремлює певні ознаки компетентності, акцентуючи на тому, що це по-перше складна інтегральна характеристика особистості, по-друге – припускає володіння узагальненими способами дії, які забезпечують можливість оперативно й мобільно застосовувати свої знання і вміння та інтегрувати їх у кожній окремій ситуації, а також має здатність сприяти ефективності, ситуативній доцільності і результативності діяльності [2, с. 15-16].

Поряд із налагодженням понятійного апарату науковці та дидактики намагаються визначити та сформувати структуру компетентностей, яка змінюється відповідно до галузі знань та обраної спеціальності. Серед ключових компетентностей будь-якого фахівця чільне місце займає комунікативна компетентність, яка сприяє професійному становленню і розвитку в будь-якій сфері діяльності. У наукових працях вітчизняних дослідників (Н.В. Завиниченко, О.А. Жирун, В.П. Черевко, І.О. Черезова та ін.) розглянуто різні аспекти формування комунікативної компетентності. І. Черезова розглядає комунікативну компетентність як інтегральну якість особистості, яка робить людину здатною встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, а також сформувати певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування [3]. Водночас з кожним роком зростає кількість наукових досліджень, присвячених проблемі розвитку комунікативної компетентності менеджерів, серед яких особливої уваги заслуговують праці українських дослідників В.П. Черевко, М.Р. Яцик, С.О. Перемінової, В.В. Артемчук та ін.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Аналіз науково-педагогічної літератури засвідчив, що на сьогоднішній день не достатньо вивченими залишається питання організації процесу набуття комунікативної компетентності, шляхи та умови формування цієї компетентності. Актуальність даного дослідження полягає у тому, що комунікативна компетентність є запорукою успішності майбутнього фахівця будь-якої сфери діяльності. Поряд з цим для менеджера вміння спілкуватися, володіти комунікативними здібностями та бути комунікабельним вважається ключовим компонентом його

професії. Під час навчання в університеті майбутні менеджери набувають загальні та фахові компетентності, що забезпечують їх здатність здійснювати професійну діяльність одразу після здобуття магістерського ступеня, саме тому важливою складовою їхньої підготовки повинна стати поряд із професійною обізнаністю предметної області, набуття комунікативних вмінь. Очевидним є прагнення освітян удосконалити та модернізувати процес підготовки магістрів менеджменту відповідно до зростаючих потреб ринку праці, що зумовлює потребу розвивати комунікативну продуктивність ще під час навчального процесу.

Мета статті – аналіз процесу формування комунікативної компетентності менеджерів на етапі здобуття ступеня «Магістр».

Завданнями статті є визначити роль комунікативної компетентності в системі підготовки магістрів менеджменту, проаналізувати напрями формування цієї компетентності, виокремити її особливості та перспективи удосконалення.

Виклад основного матеріалу. У вищих навчальних закладах України підготовка менеджерів здійснюється відповідно до галузі знань «Управління та адміністрування». Магістри з менеджменту мають змогу отримати професійні знання відповідно до певної спеціалізації, серед яких найбільш поширеними в освітньому просторі України є наступні: менеджмент інноваційної діяльності, менеджмент організацій та адміністрування, менеджмент природоохоронної діяльності, менеджмент зовнішньоекономічної діяльності.

Аналіз освітньо-професійних програм дає змогу стверджувати, що компетентності магістрів з менеджменту формуються відповідно до оволодіння дисциплін двох циклів: загальної підготовки та професійної підготовки, включаючи обов'язкові та вибіркові компоненти. Вважається, що одною із поширених спеціалізацій галузі знань «Управління та адміністрування» у вищих навчальних закладах України є «Менеджмент організацій і адміністрування», яка є достатньо універсальною і дає необхідні знання, уміння й навички для того, щоб випускник із ступенем магістра міг обіймати посади на різних рівнях управління в організаціях та підприємствах будь-якої галузі, а також здійснювати науково-педагогічну діяльність у ВНЗ різних рівнів акредитації та науково-дослідних установах. На її прикладі розглянемо змістове наповнення освітньо-професійної програми і відповідно структуру програмних компетентностей, що дозволить визначити роль комунікативної компетентності в системі підготовки майбутніх магістрів менеджменту.

Отож, магістри менеджменту організацій і адміністрування серед дисциплін обов'язкового компоненту загальної підготовки (які становлять лише 3,5% від загального обсягу навчального навантаження) вивчають «Ділову кар'єру», а професійної підготовки (46,5%) – «Проектний менеджмент», «Стратегічний менеджмент», «Фінансовий менеджмент» [4]. Водночас виокремлено вибірково компоненту циклу загальної підготовки (3,5%) і три блоки предметів професійної підготовки (46,5%), що дозволяє студентам сформувати компетентності відповідно до їхньої сфери зацікавленості та професійної-орієнтації. Серед

предметів першого блоку вивчаються такі дисципліни: ділове адміністрування, економіка бізнесу, інфраструктура малого та середнього бізнесу, податковий менеджмент, прогнозування економічних процесів та ін. Компоненти другого блоку формують знання і вміння з економіки електронного бізнесу, інформаційних систем і технології в управлінні організацією, електронної комерції, соціоніки, тощо. Третій блок компонентів кардинально відрізняється і охоплює такі дисципліни: статистика праці, технологія лідерства в організації, управління конфліктами, мотивація персоналу, управління знаннями, управління талантами та ін.

Згідно з реалізацією компетентнісного підходу в системі професійної підготовки, одною із важливих частин освітньо-професійних програм є визначення необхідних компетентностей, які часто називаються програмними. Серед таких програмних компетентностей виокремлюють інтегральну компетентність, загальні компетентності, фахові компетентності спеціальності і спеціалізації. Магістр спеціальності «Менеджмент організацій та адміністрування» повинен бути здатним спілкуватися українською та іноземною мовами в усній та письмовій формі з використанням сучасних інформаційних і комунікаційних технологій у сфері менеджменту, готувати та проводити публічні виступи в аудиторіях різного типу, працювати в команді та автономно, проявляти здатність до адаптації та дії в новій ситуації, управління конфліктами та стресами, абстрактного мислення, аналізу та синтезу, тощо. Очевидно, що усі вищеперелічені здатності лежать в площині комунікативної компетентності. Водночас самим магістрантам інколи важко зорієнтуватися і зрозуміти сутність і значимість усіх компетентностей.

У системі підготовки магістрів менеджменту важливим завданням, яке постає перед вищою освітою, є акцентування на тих ключових компетентностях, які найбільш необхідні для успішного працевлаштування і подальшого професійного розвитку. Результати опитувань, проведених серед провідних торгових асоціацій, засвідчують, що ключовими компетентностями, за якими оцінюють менеджерів вищої ланки є перш за все міжособистісна компетентність, яка включає здатність управляти взаємовідносинами, а для її розвитку необхідні такі якості менеджера як: дипломатичність (здатність тактовно вести переговори з різними групами людей), розсудливість, лідерський хист [5]. Не менш значущою вважається й комунікативна компетентність, яка охоплює вміння слухати, писати, презентувати та спілкуватися в медіапросторі. 93% опитаних вважає, що здатність чути і розуміти інших людей та підтримувати з ними діалогічне мовлення є дуже важливою компетентністю людини, яка займає посаду директора; серед респондентів 80% стверджують, що ця компетентність загалом є необхідною усім старшим менеджерам.

Таким чином, науковці та практики доводять, що комунікативна компетентність є одною із ключових для роботодавців, а також запорукою досягнення високого професійного рівня. Наприклад, магістранти філології усвідомлюють значущість набуття комунікативної компетентності у

процесі здобуття вищої освіти, тому серед різних загальнокультурних та загально професійних компетентцій вони (більше 85% респондентів) позиціонують третє місце компетенції володіння комунікативними стратегіями й тактиками, риторичними, стилістичними та мовними нормами й прийомами, прийнятими у різних галузях комунікації [6, с. 277].

Безумовно, комунікативна компетентність не однаково виявляється в різних людей, для одних – це вроджена здібність, а для інших це важка і наполеглива праця, результатом якої є висока комунікативна продуктивність, якої можна досягнути завдяки розвитку трьох структурних складових. Артемчук В.В. виокремлює когнітивну компоненту (базові знання з галузі психології спілкування), мотиваційну складову (прагнення до удосконалення комунікативних умінь та надбання комунікативних знань, інтерес до професії менеджера, гуманістична настанова на спілкування), та «сензитивність» (міжособова чутливість, сприйняття іншої людини, увага до партнера зі спілкування) [7]. Вважаємо, що усі визначні структурні складові комунікативної продуктивності можливо сформувані у магістрів менеджменту, якщо впроваджувати відповідні навчальні дисципліни та застосовувати інтерактивні методи викладання. Одним із шляхів формування комунікативної компетентності, яке досить широко використовується у ВНЗ України, є активне слухання. На думку науковців останнє передбачає володіння вміннями самовираження і дії, забезпечує не тільки правильне сприйняття партнера, а й впливає на нього [8, с. 33]. Під час класичних лекційних занять студенти, сприймаючи інформацію, тренують уміння слухати й розвивають при цьому здатність виражати свої думки, а згодом на інтерактивних лекціях, практичних заняттях, семінарах, круглих столах можуть вільно формувати думку, висловлювати ідеї, передавати відчуття та ставлення до певних проблем в процесі дискусії.

У контексті формування комунікативної компетентності у навчальному процесі значущим є впровадження інтерактивних методів навчання, які здатні забезпечити рівноправність та рівнозначність між суб'єктами навчання, відчуття співпраці, взаємонавчання, партнерського спілкування, міжособової чутливості. Наприклад, робота у дискусійних групах, де викладач спостерігає за процесом обговорення і лише заохочує до подальшої дискусії, сприяє вільному висловлюванню думок і почуттів, зменшенню стресу і контролю, допомагає удосконалити комунікативні навички, розвивати емоційні компетенції.

Поряд із вищезазначеним значущу роль відіграють комп'ютерні технології, які сприяють розвитку навичок письма, слухання, міжкультурного спілкування, електронного листування, тощо. Одною із форм комунікації, яка активно реалізовується на різних видах занять в процесі навчання, є представлення доповідей з допомогою комп'ютерних програм, наприклад, PowerPoint. Представлення доповіді на загал розвиває в магістрантах навички вдалого поєднання вербальних і невербальних засобів висловлювання, ораторські здібності, вміння працювати на публіку, а використання технічного супроводу забезпечує

впевненість, самоконтроль, підтримку, а у слухачах розвиває зосередженість, формує візуальне сприйняття інформації.

Водночас не достатньою є обізнаність самих магістрів менеджменту в широкому спектрі технологій, засобів та інструментів, які здатні забезпечувати ефективний комунікативний контакт, встановлювати взаємодію та досягати результативного спілкування. Саме тому, вважаємо за доцільне вивчення дисципліни «Комунікативні технології», зміст якої спрямований не лише на поглиблене розуміння основних комунікативних технологій на інструментальному рівні, але й розвиток комунікативної компетентності. Важливою формою реалізації завдання розвитку комунікативної продуктивності вважаємо також активну участь магістрантів у науково-практичних конференціях, представлення наукових доповідей та презентацій, участь у психолого-педагогічних тренінгах, відвідування додаткових комунікативних курсів, які формують навички і вміння професійного спілкування.

Очевидним є те, що комунікативні навички не можуть бути відокремленими від емоційної складової, яка регулює комунікативний процес на будь-якому рівні. Сьогодні емоційна компетентність, яка в ширшому розумінні розглядається сучасними науковцями і практиками як емоційний інтелект, вважається одним із ключових чинників успішності менеджерів усіх рівнів та кваліфікацій. Загалом, емоційний інтелект розглядається як поняття, що інтегрує уміння і здатність людини контролювати свій емоційний стан, розуміти емоційні реакції й почуття інших людей, не втрачати здатності думати у стресовій ситуації, обирати адекватні способи спілкування і вирішення проблем. Американський психолог Даніель Гоулман доводить, що для підвищення ефективності управлінської роботи, вагому роль відіграє емоційний інтелект [9]. А вже успішність будь-якої діяльності лише на 33% визначається технічними навичками та знаннями, а на 67% – емоційною компетентністю. Причому для керів-

ників різних ланок ці цифри різняться ще більше: тільки 15% залежить від IQ, і відповідно 85% становить емоційний інтелект.

Оскільки емоційний інтелект охоплює емоційну, поведінкову та інтелектуальну сфери особистості, що забезпечує здатність до саморегулювання, самоорганізації, подолання комунікативних бар'єрів та конфліктів, тому, вважаємо, за необхідне в процесі формування комунікативної компетентності магістрів менеджерів зосереджувати їхню увагу на регулюванні власних емоцій і постійному вдосконаленні власного емоційного інтелекту. Поряд з цим доцільним є розроблення та впровадження у навчальний процес дисципліни «Емоційний інтелект», яка б розвинула емоційну освіченість менеджерів, дозволила краще пізнавати емоційний стан свій та оточуючих, що, загалом, сприятиме вмінню здійснювати комунікативний процес в різних ситуаціях та рівнях спілкування. Наприклад, така дисципліна гармонійно вписується в третій блок вибіркового компоненту програми підготовки магістра «Менеджменту організацій і адміністрування».

Висновки і пропозиції. Здійснене дослідження засвідчує необхідність і значущість формування комунікативної компетентності магістрів менеджменту, оскільки вона вважається одною із ключових для роботодавців і запорукою професійного розвитку. У системі підготовки магістрів менеджменту виявлено певні особливості формування комунікативної компетентності, серед яких найбільш поширеними є проведення інтерактивних лекцій, семінарів, круглих столів, упровадження інтерактивних форм навчання, застосування комп'ютерних технологій, тощо. Встановлено, що в комунікативному процесі важливим є вміння регулювати емоційну напругу, що вимагає емоційної освіченості майбутніх фахівців. В контексті розвитку комунікативних навичок доцільними є вивчення поряд із такими дисциплінами як «Управління конфліктами» чи «Управління знаннями» дисциплін «Комунікативні технології» та «Емоційний інтелект».

Список літератури:

1. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування / Н. М. Бібік // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи. – К.: "К.І.С.", 2004. – С. 47–52.
2. Яцик М. Р. Формування професійної компетентності майбутніх магістрів з менеджменту економічної безпеки у процесі фахової підготовки / Дисертація на здобуття наук. ступ. к.пед.н. 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Хмельницький, 2016. – 298 с.
3. Черезова І. О. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості / І. О. Черезова // Науковий вісник ХДУ. Серія «Психологічні науки». – Вип. 1. – Том 1. – Херсон, 2014. – С. 103–107.
4. Освітньо-професійна програма «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент». – Львів, 2016.
5. Core competencies for the senior managers of trade associations. Report // Trade Association Forum: Compass partnership, 1998. – 43 p.
6. П'ятакова Г. П. Проблеми дидактичної підготовки магістрів філології в університетах України та Польщі (за результатами педагогічного експерименту) / Г. П. П'ятакова // Гуманітарний вісник: Тематичний випуск «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору». – К.: Гнозис, 2015. – С. 270–280.
7. Артемчук В. В. Структура комунікативної компетентності менеджера / В. В. Артемчук // Наукові праці: Педагогічні науки, 2008. – Том 97, Вип. 84. – С. 92–96.
8. Пермінова С. О. Комунікативна компетентність менеджера в сучасній діловій взаємодії / С. О. Пермінова // Наукові праці КНТУ: Економічні науки. – Вип. 16, ч. 1. – Київ, 2009. – С. 30–35.
9. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. – Primal Leadership: Learning to Lead with Emotional Intelligence / Ричард Бояцис, Энни Макки. – М.: «Альпина Паблишер», 2015. – 301 с.

Гавран В.Я., Гавран М.И.

Национальный университет «Львовская политехника»

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МАГИСТРОВ МЕНЕДЖМЕНТА

Аннотация

В статье осуществлен анализ процесса формирования коммуникативной компетентности в магистров менеджмента. Определены роль и место коммуникации в структуре компетенций. На примере специализации «Менеджмент организаций» показано структуру программных компетенций. Выделены и проанализированы некоторые особенности формирования коммуникативной компетентности в системе подготовки магистров менеджмента. Авторы также акцентируют внимание на целесообразности внедрения определенных дисциплин, которые способны углубить коммуникативную производительность и эмоциональную образованность.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, программные компетентности, магистр менеджмента, коммуникативный процесс, эмоциональный интеллект.

Havran V.Ya., Havran M.I.

Lviv National Polytechnic University

THE PECULIARITIES OF DEVELOPING COMMUNICATIVE COMPETENCE OF MASTERS IN MANAGEMENT

Summary

The article analyzes the process of developing communicative competence of Masters in Management. The role of the communicative competence and its place in the structure of competencies are defined. The authors demonstrate the program competencies structure giving an example of specialization "Management Organizations and Administration". Certain peculiarities of the communicative competence in training Masters in Management are defined and analyzed. The authors also focus on the feasibility of implementing certain subjects that are able to enhance communicative productivity and emotional intelligence.

Keywords: communicative competence, program competencies, Master in Management, communicative process, emotional intelligence.