

**Источники и литература:**

1. Акимова Е. Е. Педагогические основы использования конфликта в образовательном процессе : автореф. дис. канд. пед. наук / Е. Е. Акимова. – Н. Новгород, 1999.
2. Андреев В. И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. – М., 2005. – 125 с.
3. Афонькина В. М. Конфликты в коллективе старшеклассников и пути их преодоления : автореф. дис. ... канд. пед. наук / В. М. Афонькина. – М., 2001. – 18 с.
4. Белкин А. С. Конфликтология: наука о гармонии / А. С. Белкин, В. Д. Жаворонков, И. С. Зимица. – Екатеринбург, 2005. – 88 с.
5. Брудный В. И. Конфликтность в производственном коллективе / В. И. Брудный, В. А. Семов // Психологические основы управления производством. – Одесса, 2002. – С. 68-74.
6. Гимпель Н. Л. Формирование коммуникативной компетентности учителя средствами социально-психологического тренинга : автореф. дисс. ... канд. пед. наук / Н. Л. Гимпель. – Калининград, 2003. – 22 с.
7. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. – К., 1995. – 382 с.
8. Гребенюк О. С. Общие основы педагогики / О. С. Гребенюк, М. И. Рожков. – М. : ВЛАДОС, 2003. – 160 с.
9. Грызунова Г. В. Межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности : автореф. дисс. ... канд. псих. наук / Г. В. Грызунова. – М., 2004. – 19 с.
10. Донцов А. И. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе / А. И. Донцов, Т. А. Полозова // Вестник МГУ. – М., 2007. – № 4. – С. 23-32.
11. Дринка З. З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач : автореф. дисс. ... канд. пед. наук / З. З. Дринка. – Калининград, 2000. – 20 с.
12. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования : монография / Н. В. Самсонова. – Калининград : Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
13. Фортунатова В. А. Культурологические аспекты современного образования / В. А. Фортунатова // Подготовка специалиста в области образования: Проблемы подготовки будущего учителя : коллективная монография. – Н. Новгород, 2001. – С. 15-25.

**Клепикова А.В.**

УДК 811.161.2

**КОММУНИКАТИВНАЯ ПРОФЕССИОГРАММА МЕНЕДЖЕРА**

Понятие «коммуникативная профиограмма» появилось относительно недавно в сфере кадровых понятий [1]. Привлечение потребителя и необходимость владения современными методами мотивации персонала обусловили новый подход к требованиям коммуникативной компетентности. Отсутствие каких-либо профессиональных коммуникативных навыков у руководителя представляет собой угрозу эффективности работы менеджера, в частности, и компании, в целом. В каждом разделе коммуникативной профиограммы выделяются ключевые навыки. Владение такими навыками стало рассматриваться как необходимая составляющая общей профессиональной подготовки специалистов в процессе обучения в высших учебных заведениях. Эффективность выполнения конкретных рабочих функций: организаторской, управленческой, коммуникативной, диагностической, прогностической и др. соотносится с определенными способностями человека и его личностными особенностями, в разной мере определяется целенаправленной тренировкой реализующих их действий. Так, для специалиста в сфере менеджмента одной из основных функций является умение активно слушать клиента. Вместе с тем профессиональный репертуар дополняют несколько групп умений, которыми должен обладать специалист данной сферы деятельности (функциональный подход).

К важнейшим видам организационной коммуникативной деятельности, входящим в коммуникативную профиограмму менеджера, относят стратегическое видение коммуникационных процессов, планирование, инструктаж, инспирирование, консалтинг, медиацию, администрирование, фасилитацию, модераторство, профессиональное владение тактиками и приемами переговорного процесса (negotiating), особенно жанра представительских переговоров, знание правил статусного общения, делового этикета и составления документов различной направленности.

К тактическим коммуникативным навыкам относят умение планировать и регулировать общение с подчиненными, партнерами, конкурентами, клиентами и представителями власти. Для этого необходимо владеть навыками регулирования и структурирования делового общения, т. е. тактиками резюмирования, перефразирования, тезирования, дефинирования, вербализации письменной информации. Все эти речевые тактики помогают приблизить устную деловую речь к письменной по степени необходимого качества точности, которому должна соответствовать деловая речь.

Важнейшим коммуникативным навыкам современного менеджера является умение урегулировать конфликты, общаться с подчиненными для примирения конфронтационных позиций. Не менее важным является умение менеджера настраивать людей на труд, разъяснять свою позицию подчиненным. Быть

не просто убедительным, но убедительным для определенной целевой группы. Навыки инструктажа, консультирования, объяснения целей – также важнейшие коммуникативные навыки управленца высокого уровня.

К важнейшим коммуникативным навыкам в маркетинговой деятельности относятся: навыки стратегического планирования, владения аналитическими жанрами документации (бизнес-план, план-маркетинг, план-дизайн, аналитическая записка и т. д.), технологиями информационного продвижения продукта (препресс, пресейл, реклама, презентация, демонстрация, устное выступление), включающее владение новейшими информационными технологиями, отчетными информационными жанрами пресс-релиза и бэкграундера, составление деловых писем (информационных, рекламных), развитием и редактированием web-контента.

Организационные и маркетинговые коммуникации включают в качестве базовых знаний и умений техники делового межличностного общения во всех его разновидностях. Это основные коммуникативные навыки и умения квалифицированного управленца, профессионального менеджера.

Уметь ставить коммуникативные цели и реализовывать их, мыслить стратегически, то есть владеть на профессиональном уровне «формулированием» мысли, вербализацией идей, умением убеждать и оказывать влияние, владение навыками и тактиками эффективного и продуктивного общения – это глубинные характеристики коммуникативной профессиограммы менеджера.

Работа с коммуникативными профессиограммами сотрудников является основой для выстраивания коммуникационных схем и планирования коммуникаций. Она начинается с выяснения круга оперативных задач, решаемых тем или иным сотрудником, и компетенций, обеспечивающих успешное решение этих задач.

Среди основных профессиональных навыков менеджера выделяют следующие: 1) умение использовать и сочетать различные способы (мини-лекции, дискуссии, кейсы, письменные упражнения) и инструменты обучения (видео-сюжеты, современные деловые игры); 2) способность определять потребность группы в обучении и адаптировать информацию с учетом специфики работы компании и выявленных потребностей в обучении; 3) знать аудиторию и ее ожидания; 4) убедиться, что все необходимое для обучения имеется в наличии, находится в рабочем состоянии; 5) способность устанавливать доверительные отношения с аудиторией, вызывать доверие группы; 6) способность управлять обучающим процессом: управлять дискуссией, отслеживать групповую динамику и т.д. 7) обладать навыками эффективной самопрезентации (уделять особое внимание «языку тела»); 8) способность вникнуть в суть дела, умение четко формулировать мысль; 9) поощрять диалог; 10) способность вызывать энтузиазм обучающихся, вызывать их на позитивное мышление, воодушевлять на применение полученных ранее знаний; 11) умение пользоваться оргтехникой: РС Power Point, проектором, мультимедийным проектором, видео-магнитофоном, виде-камерой; 12) способность к анализу: способность оценить, насколько успешно обучающиеся справляются с заданиями; 13) способность к самооценке, оценить точность установочных формулировок к заданиям для обучающихся, последовательность изложения, оценить, удастся ли достигать целей обучения; 14) способность максимально точно и корректно представить информацию, полученную во время подготовки и проведения тренинга в письменном или устном виде.

Исходя из вышеизложенного, профессиограмма менеджера по гостиничному и туристическому бизнесу имеет следующий вид. Доминирующим способом мышления специалиста данной сферы является адаптация-координация. Область профессиональной деятельности – гостиничное дело, которая требует определенных базовых знаний экономики, статистики, психологии, иностранных языков, навыков расчетно-кассовых операций. Межличностное общение происходит по принципу «вместе». Специфика профессиональной деятельности предполагает мобильность работника, готовность работать, как в помещении, так и за его пределами. Доминирующими видами профессиональной деятельности менеджера по гостиничному и туристическому делу являются: 1) руководство и организация взаимодействия следующих подразделений: служба приема и размещения гостей (заселение и выписка клиента); отдел бронирования; бизнес-центр (услуги секретарей, переводчиков, Internet); швейцары и консьержи (если гостиница высокого уровня); служба транспортных услуг; коммутаторы; 2) установка целей и определение конкретных задач для каждого из подразделений; 3) анализ деятельности и принятие решений, необходимых для достижения целей; 4) поддержка постоянной коммуникации в коллективе; 5) анализ, оценка и интерпретация результатов работы каждого сотрудника.

Успешность выполнения профессиональной деятельности менеджера по гостиничному и туристическому делу зависит от способностей менеджера, а также от личностных качеств, интересов и склонностей. Среди способностей выделяют следующие: коммуникативные способности (умение входить в контакт, налаживать взаимоотношения и т. д.); вербальные способности (умение говорить четко, ясно, выразительно); ораторские способности (умение грамотно выражать свои мысли, умение убеждать); умение принимать решения в неопределенных ситуациях; способность решать проблемные ситуации в короткие сроки; хорошее развитие мнемических способностей (долговременная и кратковременная память); высокий уровень развития переключения и распределения внимания (способность быстро переводить внимание с одного предмета на другой, а также удерживать в центре внимания одновременно несколько предметов или совершать одновременно несколько действий); умение слушать; способность управлять собой; хорошее развитие образной и словесно-логической памяти; развитые организаторские способности; способность влиять на окружающих.

Данные способности подразумевают определенные личностные качества, такие как креативность; энергичность; эрудированность; терпимость, интерес и уважение к людям; оригинальность, находчивость,

разносторонность; артистизм; наблюдательность; стремление к саморазвитию; уверенность в себе, принимаемых решениях; целеустремленность, настойчивость; гибкость (умение гибко и быстро реагировать на разные изменения в ситуациях); тактичность, воспитанность; наличие развитой интуиции.

В рамках профессиограммы менеджера по гостиничному и туристическому делу следует выделить качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности. К ним относятся: отсутствие склонности к работе с людьми; агрессивность, нетерпимость к людям; нерешительность, замкнутость; ригидность мышления (неспособность менять способы решения задач в соответствии с изменяющимися условиями среды); отсутствие организаторских и коммуникативных способностей; неумение слушать клиента; эгоизм; неорганизованность, недисциплинированность; неумени противостоять внешним факторам.

К области применения профессиональных знаний можно отнести туристические агентства и туроператорские компании; гостиничный и ресторанный бизнес; рекламные агентства и компании, а также образовательные учреждения.

#### **Источники и литература:**

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М., 1996. – 481 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М., 1999. – 365 с.
3. Колтунова М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет / М. В. Колтунова. – М., 2005. – 345 с.
4. Петровская Л. А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская. – М., 1989. – 216 с.
5. Петровский А. В. Личность. Деятельность. Коллектив / А. В. Петровский. – М., 2002. – 433 с.
6. Скопылатов И. А. Управление персоналом / И. А. Скопылатов, О. Ю. Ефремов. – М., 2000. – 506 с.

**Кочемазов А.В., Донская Е.Н., Фролова М.А.**

**УДК 330.117**

### **ПАРАДОКСЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЫНКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ И РЫНКА ТРУДА В ЭПОХУ ГЛОБАЛИЗАЦИИ**

Анализ современного состояния образования России свидетельствует о том, что переход к рыночным отношениям меняет его конечную цель. Еще сравнительно недавно во времена Советского Союза цель образования была достаточно узка и заключалась лишь в удовлетворении потребности экономики в кадрах. Для ее достижения внимание школы акцентировалось, главным образом, на единообразии форм и методов обучения. Это означало, что образовательные программы оставались неизменными на протяжении целых десятилетий. Тем не менее, качество подготовки специалистов не вызывало, как правило, нареканий со стороны работодателей, что объяснялось фундаментальным характером обучения. Объем образовательных услуг, предоставляемый учащимся в системе общего и профессионального образования, опережал тогдашние потребности в специалистах. Положительной стороной советской системы образования являлась также ее воспитательная составляющая, занимавшая большое место в образовательном процессе. В опоре на воспитание у школьников формировались социальные ценности, прежде всего, активный коллективизм. Однако не все в сфере образования было благополучно. Многие принципы, как например, принцип свободного развития личности, провозглашались декларативно и до конца не реализовывались, чему немало способствовало излишнее внимание к идеологической выдержанности обучения. В образовательном процессе не допускались отступления от принципов социализма и коммунизма, не поощрялась инновационная деятельность. В силу этого творческая составляющая обучения была представлена недостаточно, а система распространения инноваций практически отсутствовала. Незыблемость образовательных стандартов, невозможность оказывать влияние на содержание учебных программ ни самими учащимися, ни их родителями тормозило развитие советской школы. Существовавшая система оказывалась оторванной от мировой системы образования в отношении не только стандартов, но и содержания обучения, особенно в социальных дисциплинах.

Ограниченность подхода к обучению не позволяла многим образовательным учреждениям раскрыть свой потенциал и достигнуть профессиональной зрелости при выполнении своей образовательной миссии. К тому же существовало обязательное трудоустройство выпускников, которых распределяли по учреждениям и организациям в соответствии с подаваемыми заявками.

В результате между спросом на услуги труда и их предложением со стороны сферы образования устанавливалось своеобразное равновесие, регулируемое государством. Однако при такой организации дела возникал перекоп в номенклатуре выпускников профессиональных учебных заведений: перепроизводство одних специалистов и недопроизводство других. Как следствие, наблюдались большие экономические издержки, покрываемые за счет расходования бюджетных средств. Сам государственный бюджет становился из-за этого излишне дефицитным. На протяжении почти 80 лет существования командно-административной системы ее идеологические принципы оставались неизменными: рыночный тип отношений и предпринимательство рассматривались как институты, чуждые нашей экономике, а носители их идей преследовались. В итоге население России в целом оказалось не готовым к установлению таких отношений. По оценкам социологов, рыночным мышлением к началу 90-х годов обладало не более 8% населения страны. Для преодоления данной ситуации требовалось изменить менталитет населения, подготовить граждан России к жизнедеятельности в новых экономических условиях. С этой целью