

*Лілія Петльована, пошукач, старший викладач кафедри іноземних мов
Хмельницького економічного університету*

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ВИМОГИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ В ГАЛУЗІ ДІЛОВОЇ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ

У статті визначено професійну діяльність економіста-менеджера та підходи до моделювання його діяльності. Виділені основні напрями-орієнтири, необхідні при підготовці економістів менеджерів в галузі ділової іноземної мови: загальнокультурний розвиток студентів, розвиток інтелектуальних вмінь та соціальний розвиток студентів.

Постановка проблеми Спеціальності у сфері бізнесу і менеджменту достатньо нові для нашої країни, проте мають вельми тривалий період свого становлення. Перехід від планової економіки до ринкових відносин актуалізував потребу у вдосконаленні професійної компетентності фахівців даного профілю в галузі іноземних мов, дозволяючи будувати партнерські відносини із зарубіжними колегами.

Виходячи з тези про визначальну роль соціального замовлення при організації професійної підготовки економіста-менеджера в галузі іноземних мов, неможливо обійтися без аналізу його професійної діяльності.

Аналіз останніх джерел. Основною метою проведення аналітичної роботи є побудова моделі фахівців з тим, щоб на її основі визначити психолого-педагогічні вимоги до рівня професійної компетентності в області іноземних мов і, власне, спроектувати педагогічну систему професійного навчання у цій галузі знань.

Як показали результати дослідження, при проведенні аналізу професійної діяльності економіста-менеджера, заздалегідь необхідно визначити суть, зміст, спеціальні особливості самої управлінської діяльності. Професійна діяльність економіста-менеджера характеризується як “управління організацією” або “менеджмент”. Світова література широко трактує поняття “менеджмент” [1, 3, 5, 6, 10, 12, 13 і ін.]. Так, у фундаментальному словнику англійської мови Оксфордського університету “менеджмент” визначається як: спосіб поведінки з людьми; мистецтво управління; спеціальний метод і навики адміністрування, орган управління, адміністративна одиниця. У словнику іноземних слів “менеджмент” перекладається українською мовою як “управління виробництвом” і як “сукупність принципів, методів, засобів, форм

управління виробництвом з метою підвищення його ефективності і прибутковості”.

Наведені визначення дозволяють зробити висновок, що менеджмент, по-перше, означає різні речі для різних людей у різних ситуаціях; по-друге, менеджмент – це універсальне поняття, яке використовується тоді, коли йдеться про усвідомлені та цілеспрямовані дії, суб’єкта і об’єкта, яким, зрештою, є людина. Узагальнюючи і виділяючи суть сказаного, можна зробити висновок, що менеджмент – це уміння менеджера добиватися поставлених цілей, використовуючи інтелект, мотиви поведінки, діяльність інших фахівців.

Слід особливо розмежувати професійну діяльність менеджера взагалі і економіста-менеджера зокрема. Професійну діяльність економіста-менеджера ми розглядаємо як окремий варіант діяльності менеджера. При цьому відмінності полягають у визначенні об’єктів і сфер реалізації професійної діяльності, специфічних особливостях методів і засобів, використовуваних у процесі її здійснення.

Вивченню змісту професійної діяльності менеджерів присвячені роботи Н. Ансгоф, В. Бовикіна, К. Бауліна, А. Гайхіна, Я. Рельяна, А. Файоля, Е. Уткіна, в яких даються різні трактування змісту діяльності сучасного менеджера.

Мета статті. Визначити психолого-педагогічні вимоги до професійної компетентності фахівців економічного профілю у галузі ділової англійської мови.

Виклад основного матеріалу. Одним з підходів до моделювання діяльності менеджера виступає концепція, спочатку розроблена Анрі Файолем, що розглядає управління як сукупність взаємозв’язаних процесів. Головним постулатом цієї концепції виступає твердження, що робота з

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ВИМОГИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ В ГАЛУЗІ ДІЛОВОЇ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ

досягнення цілей за допомогою інших – це не якась одночасна дія, а серія безперервно взаємозв'язаних і взаємозумовлених дій. Управляти – означає передбачати і планувати, організовувати, розпоряджатися і контролювати [5; 2]. Таким чином, до переліку основних видів діяльності менеджера можна включити – планування, організацію, розпорядництво (або командування), мотивацію, керівництво, координацію, контроль, комунікацію, дослідження, оцінку прийняття рішень, підбір персоналу, представництво і ведення переговорів, укладання угод.

Розвиток системного підходу до моделювання діяльності менеджера привів до створення моделей, що розглядають діяльність керівника з погляду об'єкта, яким він управляє [7, 11]. Основним поняттям даного підходу є поняття системи, що розглядається як деяка цілісність, яка складається із взаємозалежних компонентів, кожен з яких вносить свій внесок в характеристики цілого. Оскільки одним з головних компонентів є персонал (колектив), що становить соціальний компонент системи, то її правильно відносять до соціотехнічних систем. Організація складається з 5 основних компонентів: структури, задач, технології, персоналу і цілей. Менеджер повинен постійно збирати інформацію про всі істотні елементи організації, для того, щоб діагностувати проблеми і у разі потреби корегувати їх.

Щодо об'єкта даного дослідження, особливий інтерес до розкриття змісту професійної діяльності економіста-менеджера становить ролевий підхід, розроблений Р. Мінцбергом, який представлений в роботах Я. Рельяна. Суть даного підходу полягає у тому, що в змісті управлінської діяльності виділяються особливі ролі, що є підбором певних поведінкових правил, відповідних конкретній установі або конкретній діяльності [13]. При цьому виділяються ролі, які виконує менеджер у різних ситуаціях, і які класифікуються в рамках трьох категорій: міжособові ролі, інформаційні ролі і ролі з ухвалення рішень.

При цьому всі ролі взаємозалежні і взаємодіють для створення єдиного цілого. Міжособові ролі витікають з повноважень і статусу керівника в організації, тобто його компетенції і охоплюють сферу взаємодії з іншими людьми. Діяльність у рамках міжособових ролей робить менеджера центром зосередження інформації, що дає йому можливість і одночасно примушує виконувати інформаційні ролі, тобто діяти як центр обробки інформації, оскільки він формує пошук і збір професійно важливої

інформації відповідно до управлінської задачі, яка розв'язується з використанням зовнішніх і внутрішніх джерел. Проводячи обробку і аналіз інформації, він передає виділені їм інформаційні масиви в зовнішнє середовище і підлеглим відповідно до задач, поставлених перед ними, після чого організовує зворотний зв'язок з метою встановлення контролю за виконанням рішення.

Таким чином, тільки перебираючи на себе міжособові та інформаційні ролі, керівник здатний виконувати ролі, пов'язані з ухваленням рішень: розподіл ресурсів, залагоджування конфліктів, пошук можливостей для розвитку організації, ведення переговорів від імені організації. Всі виділені ролі, узяті разом, визначають зміст роботи менеджера, незалежно від характеру конкретної організації і є основою в моделі професійної діяльності фахівця, яка включає сукупність:

- проблем, які розв'язує фахівець на робочому місці;
- знань, умінь і навиків, які він при цьому застосовує;
- видів діяльності, які він виробляє;
- функцій, які здійснює фахівець у професійній діяльності

У даному випадку мова йде про професійну компетентність фахівця. При цьому слід зазначити, що поняття “компетентність”, на відміну від поняття “компетенція”, що має професійно-технологічне призначення, належить до професійно-гуманітарного.

Термін “компетентність” походить від латинського “competentis”, що означає “відповідний”, “здатний”, придатний до реалізації тих або інших повноважень, виконання можливих функцій, прав, обов'язків, тобто компетенції.

Про те, що при специфіці управлінської діяльності керівнику необхідно володіти цілим комплексом знань в галузі економіки і права, психології і педагогіки, а також добре орієнтуватися в системі знань, відповідних профілю підприємства, швидко схоплювати суть справи при розборі конкретних виробничих ситуацій тощо, писав вчений-економіст А. Анкундінов [6]. При цьому наголошується, що компетентність менеджера припускає наявність у нього спеціальної освіти, широкої і спеціальної ерудиції, постійне підвищення ним своєї науково-професійної підготовки.

Ряд авторів виділяють когнітивні (орієнтованість, психологічні знання, перцептивні здібності), виконавські (уміння і навички) аспекти компетентності, а також особливу групу показників, що характеризують установки, досвід

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ВИМОГИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ В ГАЛУЗІ ДІЛОВОЇ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ

і систему міжособових відносин [2, 4, 9 ін.]. Відомий психолог А. Бодальов диференціює компоненти компетентності “віддзеркаленні”, в “обігу” і у “відношенні”, що відповідає пізнавальній, поведінковій та емоційній сферам.

Фахівці в галузі менеджменту Р. Кунц, З. О’Доннел стверджують, що про компетентність людини можна судити за рівнем майстерності, маючи на увазі під цим виробничі знання, навички, досвід, відношення до справи [12].

З вищесказаного видно, що поняття “компетентність” трактується сьогодні вельми широко, а, отже, й виникає потреба в його конкретизації стосовно задач даного дослідження, мета якого не тільки обкреслити деякі межі уявлення про професійну компетентність менеджера, але й акцентувати увагу на його комунікативній компетенції в галузі іноземної мови [13].

Комунікативна компетентність завжди займала одне з провідних місць у структурі професіоналізму управлінських кадрів. Сьогодні вона викликає до себе все більший інтерес у соціологів, психологів, педагогів і економістів.

Соціальна комунікація, згідно дослідженням Т. Дрідзе, виступає як ключовий механізм соціальної взаємодії людей, що знаходять себе на всіх рівнях соціокультурної організації суспільства [8]. Ним також висунуте положення, що рівень розвиненості інформаційного обміну і стану пануючої символіки і, нарешті, головне – інші люди, способи взаємодії з якими і навіть саме ставлення людини до найближчого свого соціального оточення складають один з найважливіших чинників виживання й відтворення здорових людей разом із здоровим середовищем.

Як було розглянуто вище, менеджер стоїть у центрі комунікаційних процесів організації (підприємства, фірми), і, значить, соціальну значущість його комунікативної компетентності важко переоцінити.

Даючи загальну характеристику комунікативної компетентності, психолог Ю. Ємельянов характеризує її “як такий рівень сформованості міжособового досвіду, тобто навченої взаємодії з оточуючими, який потрібен індивіду, щоб в рамках своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати в даному суспільстві” [8]. Перераховуючи різноманітні джерела комунікативної компетентності, автор називає життєвий досвід, загальну ерудицію, науку, мистецтво тощо.

І. Серегина складовими комунікативної компетентності називає: по-перше, вміння вступати в комунікацію з іншими людьми, постійно

підтримуючи з ними потрібні контакти (комунікабельність), а по-друге, володіння і вміння оперувати цією смисловою інформацією, яка характеризує як загальну, так і професійну ерудицію управлінця, незалежно від сфери його діяльності.

Вміння спілкуватися як перша складова комунікативної компетентності – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми.

Спілкування у вищезазначеному значенні займає важливе місце в діяльності менеджера. Не випадково Г. Кунц і С.О’Доннел писали про те, що керівник витрачає день на спілкування (усне або письмове) від 60 до 100% робочого часу. Приводячи відповідні розрахунки, вони вказували, що 232 технічні співробітники і наукова організація витрачають 61% свого восьмигодинного робочого дня на цю діяльність: розмова і слухання – 35%, листування – 16%, читання – 10%. При цьому потоки усної інформації, що йде до менеджерів, за свідченнями названих авторів, складають 70% [12].

Будь-які ділові контакти пов’язані з досягненням цілей, розв’язанням конкретних задач, тобто реалізацією комунікативної установки спілкування, яка припускає прихильність співбесідника до подальших ділових контактів. Без спеціальних комунікативних вмінь і навичок спілкування навіть прекрасний фахівець своєї справи не зможе підтримати ділову розмову, провести ділову зустріч, відстояти свою точку зору.

Контакти керівника з оточенням відбуваються у визначених формах, які практикуються в управлінській діяльності. До форм ділового спілкування відносять: бесіди, наради, засідання, переговори, брифінги, прес-конференції, презентації, прийом з особистих питань, а також телефонні розмови та ділове листування. Всі ці форми ділового спілкування будуються як за загальними, так і за специфічними принципами і правилами, які припускають їх знання, вміння ними користуватися і придбання відповідного досвіду, без якого налагодження ефективних зв’язків як у внутрішньому, так і зовнішньому середовищах організації неможливо. Менеджер повинен орієнтуватися в найрізноманітніших ситуаціях спілкування, враховувати взаємостосунки з партнером, вибудовувавши адекватним чином тактику спілкування з ним. Він повинен також враховувати налаштованість на спілкування як зі свого, так і з протилежного боку, взаємні очікування, уміти рефлексувати та співпереживати і бути психологічно готовим до цього.

Таким чином, спілкування – це багатоплановий

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ВИМОГИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЕКОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ В ГАЛУЗІ ДІЛОВОЇ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ

процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжений потребами спільної діяльності та включає обмін інформацією, сприйняття і розуміння іншої людини. До структури спілкування також входять інтерактивна складова, що полягає у взаємодії тих, хто спілкуються, на основі виконання будь-якої діяльності і перцептивна складова, що означає взаєморозуміння на цій основі.

Оптимальне спілкування будується на прагненні до взаєморозуміння і ефективного обміну інформацією. У зв'язку з цим багато дослідників великого значення надають психотехніці спілкування, і зокрема – психотехніці мови.

У нашому дослідженні “комунікація” містить ідею здійснення “суб’єкт-суб’єктного” відношення, яке реалізується у взаємно орієнтоване, тобто там, що припускаючому зворотний зв’язок в діалоговому режимі. Таким чином, ґрунтуючись на роботах Т. Дрідзе доцільно розрізняти “комунікацію”, “псевдокомунікацію” і “квазікомунікацію”, де “під “псевдокомунікацією” мається на увазі невдала спроба діалогу, а “під квазікомунікацією” – ритуальні дії, що підміняють спілкування і не припускають діалог за початковою умовою” [8].

У даному контексті актуальною стає і проблема вибору стилю спілкування, що характеризується особливостями комунікативних можливостей людини, характером відносин, з конкретними людьми або колективами. Серед стилів виділяють творчо-продуктивний, дружній, дистанційний, пригнічуючий, діловий та ін.

З комунікативною компетентністю у двох її вищезазначених аспектах безпосередньо пов’язана проблема взаєморозуміння та партнерської взаємодії у найширшому значенні слова.

При цьому ми враховуємо, що навчання діловій іноземній мові може і повинно забезпечувати досягнення практичної, виховної, освітньої і розвивальної цілей, тісно взаємопов’язаних між собою. В рамках даного дослідження провідною є практична мета, а інші досягаються у процесі оволодіння іноземною мовою в умовах активної пізнавальної діяльності, тих хто навчається.

За основну практичну мету ми ставимо:

- навчити студентів усвідомлювати задачі з оволодіння іноземною мовою і співвідносити їх зі своєю майбутньою професійною діяльністю в умовах реального життя.

До виховних цілей відносимо:

- формування навичок та вмінь інтелектуальної праці;
- формування інтересу до іншомовної культури.

До освітніх цілей віднесені:

- підвищення загальної культури і професійної компетентності студентів;

- поповнення, поглиблення та вдосконалення знань з іноземної мови шляхом самоосвіти і творчого застосування на практиці.

До розвивальних цілей належать:

- розвиток інтелектуальної, емоційної і мотиваційних сфер особи студентів;

- формування самосвідомості особи, самовираження і саморегуляції, особистісної рефлексії.

Отже інформованість і підготовленість (зокрема психологічна) до спілкування діловою іноземною мовою є найважливішими характеристиками комунікативної компетентності менеджера, вимушеного нині включатися в систему найрізноманітніших комунікативних зв’язків, зокрема з іноземними партнерами.

Узагальнюючи вищевикладене, а також ґрунтуючись на психолого-педагогічних дослідженнях І. Зіміно, А. Леонтьєва, Б. Беляєвої, Е.Пасова про сутність професійної і комунікативної компетентності, нами виділені основні напрями – орієнтири, при підготовці економістів-менеджерів в галузі ділової іноземної мови:

- загальнокультурний розвиток студентів, який передбачає розвинуту мовну культуру;

- розвиток інтелектуальних вмінь студентів (вмінь слухати, усно і письмово висловлювати думки, аналізувати, синтезувати, давати адекватну оцінку, самооцінку тощо), які забезпечують його позицію як суб’єкта педагогічного процесу;

- соціальний розвиток студента, який передбачає міжособове спілкування, емоційно-психологічну взаємодію з діловим партнером;

- розвиток професійно-ділових якостей фахівця, вміння вести ділові переговори, співпрацювати і взаємодіяти; швидко і правильно ухвалювати рішення та розв’язувати виробничі задачі;

- формування оперативних вмінь планування, інструктування та контролю в процесі ділового спілкування; комунікативних вмінь організаторської діяльності;

- формування вмінь використовувати засоби сучасних інформаційних технологій, що забезпечують оптимальні умови ділового спілкування сучасних фахівців у різних професійних та особистісних аспектах.

Висновки. Вміння професійно-ділового спілкування іноземною мовою – це головний показник, який об’єднує соціальні та професійні характеристики рівня розвитку випускника ВНЗ.

Це особливо важливо при підготовці сучасних фахівців в галузі бізнесу і менеджменту. Вміння професійно-ділового спілкування акумулюють в собі всі групи комунікативних вмінь: мовні вміння та вміння міжособового спілкування. Тому вміння професійно-ділового спілкування іноземною мовою мають інтеграційний характер і складну структуру, яка відображає особливості психології праці фахівців економічного профілю.

менеджмента. – М.: Банки и биржи. ЮНИТИ, 1997.

8. В.А.Василенко, В.І.Шостка. Ситуаційний менеджмент. Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2003. – 285 с.

9. Глушенков А.Е. Направление развития системы малого предпринимательства. – Дисс... к та пед. наук. – М., 1995. – 166 с.

10. Гойхин А.Н. Основы промышленного менеджмента. – Пермь, 1990. – 135 с

11. Дридзе Т.М. Язык и социальная психология /Под ред. А.А. Леонтьева, М., 1980. – 176 с.

12. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности // Автореферат на соиск. уч. ст. д-ра психол. наук. – Л., 1991.

13. Зазыкин В.Г., Чернышев А.П. Менеджер: психологические секреты профессии. И., 1992.

14. Короткое Э.М. Креативное образование современного менеджера // Бизнес-образование. N1(4), 1998, – С. 34 – 42.

15. Кульгя Н.К. Використання інноваційних технологій навчання – запорука успіху якісної підготовки фахівців. *Проблеми освіти*. – 2000. – Вип.22. С.56 – 63.

16. Кунц Г., О'Доннел С. Управление: системный и ситуационный анализ управленческих функций. Т. 1 – 2. Пер. с англ. М.: Прогресс, 1981. – 496 с., 512 с.

17. Рельян Я.Р. Аналитические основы принятия управленческих решений. М.: Финансы и статистика, 1989. – 206 с.

18. Сергина И.И. О социально-значимых аспектах коммуникативной компетенции Российских менеджеров (к постановке проблемы) // Мир психологии. 2000. №2. – С. 77 – 83.

1. Анкудинов Ю.А. *Хозяйственный руководитель: стиль и методы.* – М., 1998.

2. *Артемьева О.А. Активизация познавательной деятельности студентов вуза при обучении иностранному языку на основе учебно-ролевых игр. – Тамбов, 1997. – 192 с.*

3. Асмолов А.Г. Психология личности. Учебник – М.: Изд-во МГУ, 1990. – 367 с.

4. Бовыкин В. Новый менеджмент. – М.: Экономика, 1997. – 366 с.

5. Бодалев А.А. *Личность и общение.: Избранные труды.* – М.: Педагогика, 1983. – 271 с.

6. Бідюк Н.М. Мовна підготовка як провідний чинник конкурентноспроможності випускників на сучасному ринку праці. Збірник наукових праць НАДПСУ. – 2004 – Вип.32. – С. 91.

7. Боумен К. Основы стратегического

[illegible]

&

“Милосердя починається у себе в дома”.

Англійська мудрість

“Найголовніше – зрозуміти, в чому полягає твій обов’язок. Виконати його – це найлегше”.

Англійська мудрість

“Нічого не слід сприймати серйозно”.

Батлер Семюел

англійський письменник, філософ, теолог

“Справжнє життя людини – те, про яке вона навіть не підозрює”.

Батлер Семюел

англійський письменник, філософ, теолог

ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø ð i ø