

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені М.П. ДРАГОМАНОВА**

ЧЕРЕВКО ВАЛЕНТИНА ПЕТРІВНА

УДК 159.923

**ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНЬОГО МЕНЕДЖЕРА У ПРОЦЕСІ
ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ**

19.00.07 – педагогічна та вікова психологія

**Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата психологічних наук**

Київ - 2001

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Національному педагогічному університеті імені М.П.Драгоманова, Міністерство науки і освіти України.

Науковий керівник: кандидат психологічних наук, професор,
Долинська Любов Василівна,
Національний педагогічний університет
імені М.П.Драгоманова, завідувач кафедри психології;

Офіційні опоненти: доктор психологічних наук,
старший науковий співробітник
Побірченко Неоніла Антонівна,
Інститут педагогіки і психології
професійної освіти, завідувач відділом
психології профорієнтації;

кандидат психологічних наук, доцент
Гічан Іван Степанович,
Національний авіаційний університет,
заступник декана факультету економіки.

Провідна установа: Інститут психології імені Г.С.Костюка АПН України, лабораторія
особистості, м. Київ.

Захист відбудеться 17 січня 2002 р. о 16 год. 30 хв. на засіданні спеціалізованої
вченої ради К 26.053.02 в Національному педагогічному університеті імені
М.П.Драгоманова (01601, Київ, вул. Пирогова, 9).

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Національного педагогічного
університету імені М.П.Драгоманова (01601, Київ, вул. Пирогова,9).

Автореферат розісланий 10 грудня 2001 р.

**Вчений секретар спеціалізованої
вченої ради**

І.С.Булах

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Радикальні соціально-економічні зміни в Україні, необхідність розвитку вітчизняного виробництва зумовлюють актуальність знань про закономірності управління, про психологічні особливості поведінки людини в організаціях, які є, по суті, невід'ємною складовою загальної культури особистості спеціаліста будь-якого профілю. Де б не працював майбутній спеціаліст і чим би не займався, він завжди включається у світ організацій, у систему управління, займаючи в ній певне місце (нерідко – керівне). Умовою його ефективної діяльності, а в кінцевому рахунку і життєвого успіху є знання організаційних, управлінських та комунікативних закономірностей, а тому основи менеджменту та психології управління повинні бути загальноосвітніми курсами професійної підготовки. Звичайно, предметна сфера діяльності спеціалістів є різною, отже, різними будуть і специфічні методи управління, але основна ланка менеджменту – людина, її психологічні особливості залишаються незмінними і мають універсальне значення. Координація діяльності підрозділів організації і окремих її членів для досягнення спільних цілей здійснюється, в першу чергу, в процесі їх комунікації. Все, що відбувається в організації, прямо чи опосередковано пов'язане з комунікативними процесами, а тому вони є одним з основних засобів забезпечення її цілісності і функціонування.

Комунікативна функція керівника вбудована в тканину всіх управлінських функцій, вона виступає засобом їх реалізації та взаємної координації. Ефективність її здійснення проявляється у взаємозадоволеності членів організації результатами ділового спілкування та залежить від комунікативної компетентності кожного і, перш за все, менеджерів.

Психологічні особливості діяльності менеджера представлені значною кількістю як зарубіжних (Р.Блейк, Д.Моутон, У.Бреддік, М.Вудкок, Д.Френсіс, Дж.Грейсон, К.О'Дейл, П.Дикон, В.Зігерт, Л.Ланг, К.Кіллен, С.Ковалевські, Г.Кунц, С.О'Доннел, Й.Кхол, М.Мескон, М.Альберт, Ф.Хедурі, Ф.Фостер, Х.Хекхаузен та ін.), російських (Є.Вендров, Ф.Генов, М.Грачев, Л.Євенко, Ф.Карпов, Ю.Козелецький, Ю.Красовський, Л.Кудряшова, Ю.Кулюткін, В.Лебедев, О.Омаров, А.Пригожин, О.Свенцицький, В.Шепель та ін.), так і вітчизняних досліджень (В.Жигалов, Й.Завадський, В.Лозиця, М.Мартиненко, М.Михайленко, Ю.Палеха, О.Соснін, І.Тимошенко, В.Терещенко, Ю.Швалб, Л.Шимановська, Ф.Хмель, Г.Щокін та ін.).

Для нашого дослідження важливе значення мали праці, в яких висвітлено особливості комунікативної функції діяльності менеджера та ділового спілкування (Г.Бороздіна, І.Гічан, М.Дороніна, Ю.Жуков, Ю.Жолобов, М.Каган, В.Казміренко, Ю.Крижановська, В.Кричевський, М.Лукашевич, О.Лунєва, Є.Міцич, І.Осечинська, А.Панасюк, Б.Поршнєв, Є.Руденський, Г.Троцько, І.Трубавіна, Є.Хорошилова, Н.Хрящева, Т.Чмут, Г.Чайка).

Поняття комунікативної компетентності як узагальненої комунікативної властивості особистості, що включає розвинені комунікативні здібності та сформовані уміння і навички міжособистісного спілкування, знання про основні його закономірності й правила прямо чи в зв'язку з дослідженням інших проблем розглядаються в роботах О.Бодальова, Ю.Ємельянова, В.Кан-Калика, О.Киричука, Я.Коломинського, О.Крилова, Н.Кузьміної, І.Ладанова, А.Панфілової, Л.Петровської, В.Сластьоніна, В.Семіченко, Н.Тарасевич, Т.Яценко та ін. Більшість вчених вважають комунікативну компетентність ваговою складовою професійної компетентності, яка має в кожному виді діяльності свою специфіку.

Комунікативна компетентність менеджера є основою життєзабезпечення кожної фірми, організації, підприємства і складає живу тканину його діяльності та вимагає чіткого орієнтування в професійній ситуації і вибору саме тих засобів спілкування, які є для її розв'язання найбільш ефективними. Однак механізми, особливості, умови та шляхи формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера досліджені недостатньо, що ускладнює ефективність підготовки майбутніх спеціалістів.

Соціальна значущість проблеми та її недостатня розробленість в психологічних дослідженнях і зумовили вибір теми нашої дисертації “Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки”.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконано відповідно до тематичного плану наукових досліджень Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова і затверджено Вченою радою університету (протокол №5 від 21 грудня 1999 року) та Радою з координації наукових досліджень у галузі педагогіки і психології АПН України (протокол № 3 від 13 квітня 2000 року).

Об'єкт дослідження: професійно-психологічна підготовка майбутнього менеджера.

Предмет дослідження: формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера в навчально-виховному процесі.

Мета дослідження полягає у виявленні особливостей комунікативної підготовки майбутніх менеджерів та визначенні шляхів і засобів підвищення її ефективності в процесі професійної підготовки.

В основу дослідження було покладено **припущення** про те, що специфіка комунікативної компетентності менеджера як діяльності в системі “людина-людина” вимагає формування як особистісної, так і професійної сфери цього феномена, яке повинне базуватись на поєднанні комплексу активних методів навчання, спрямованих на оволодіння різними параметрами комунікативно-діяльнісної ситуації.

Для досягнення поставленої мети та перевірки висунутої гіпотези необхідно було вирішити такі **завдання**:

1. Проаналізувати стан розробки проблеми дослідження та обґрунтувати поняття, специфіку і структуру комунікативної компетентності менеджера.

2. Визначити критерії діагностування та рівні сформованості комунікативної компетентності майбутнього менеджера в процесі професійної підготовки.

3. Розробити теоретичну модель формування особистісно-професійної комунікативної компетентності менеджера, яка б відображала сфери її прояву, шляхи, умови та методи підвищення, а також показники сформованості.

4. Експериментально перевірити ефективність комплексної системи роботи, побудованої на основі визначеної моделі, з формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера у навчально-виховному процесі вищого навчального закладу.

Теоретико-методологічну основу дослідження становлять: Державна національна програма “Освіта” (Україна ХХІ століття), демократичні й гуманістичні принципи освіти, філософські положення про взаємозв’язок та взаємообумовленість явищ і процесів у довкіллі, необхідність їх вивчення у конкретних обставинах, наукові положення особистісно-діяльнісного підходу (О.Г.Асмолов, О.М.Леонтьєв, С.Д.Максименко, С.Л.Рубінштейн); вчення про діалектичний взаємозв’язок об’єктивних та суб’єктивних чинників становлення особистості (Б.Г.Ананьєв, О.Ф.Бондаренко, І.Д.Бех, Л.І.Божович, М.Й.Боришевський, Л.С.Виготський, О.В.Запорожець, С.Д.Максименко); положення щодо професійної орієнтації та професійного самовизначення особистості (М.М.Захаров, Є.О.Климов, В.В.Колінько, В.Ф.Моргун, Є.М.Павлютенков, Н.А.Побірченко, Б.О.Федоришин); систем взаємовідносин особистості і характеру зумовленості її взаємодії з соціальним оточенням (Г.О.Балл, В.А.Кан-Калик, О.Г.Ковальов, В.А.Семиченко, Т.С.Яценко); психології спілкування та ділового спілкування (К.А.Абульханова-Славська, Б.Г.Ананьєв, О.О.Бодальов, В.М.Мясищев, Ю.М.Ємельянов, Б.Ф.Ломов, М.М.Обозов, Л.А.Петровська, Т.С.Яценко).

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань і перевірки гіпотези застосовані загальнонаукові методи теоретичного дослідження: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення і систематизація теоретичного і емпіричного матеріалу. Прикладна частина виконана із застосуванням методів спостереження, бесіди, анкетування, спеціалізованих тестів та методик з визначення окремих параметрів досліджуваного феномена, констатуючий та формуючий експерименти, активні методи навчання. Кількісна обробка результатів здійснювалася за допомогою методів математично-статистичного аналізу.

Організація дослідження. Дослідження проводилося впродовж 1998-2001 рр. і охоплювало ряд етапів наукового пошуку.

На підготовчому етапі (1998-1999 рр.) вивчався стан розробленості проблеми дослідження у філософській, соціологічній, економічній, управлінській, психологічній та педагогічній літературі. Проаналізовано різні підходи до психології управління, визначено психологічні особливості діяльності менеджера, сутність її комунікативної функції та основи ділового спілкування. Визначено зміст, специфіку та структуру комунікативної компетентності менеджера. Вивчено практику психолого-педагогічної підготовки майбутнього менеджера у вищих навчальних закладах.

На аналітичному етапі (1999 р.) досліджено питання підбору та розробки відповідних методичних засобів, що діагностують складові комунікативної компетентності, проведено пілотажні дослідження щодо ефективності підбраного комплексу методик. У результаті сформульовано гіпотезу, мету, завдання дослідження, визначено теоретико-методологічну основу комплексного багато-параметричного діагностування сформованості складових комунікативної компетентності майбутнього менеджера. Розроблено і обґрунтовано програму формуючого експерименту дослідження.

На експериментальному етапі (1999-2000 рр.) здійснювалася апробація дібраного блоку методик з визначення рівня сформованості комунікативної компетентності майбутнього менеджера, експериментальна перевірка гіпотези, концептуальних положень та апробація в експериментальних групах розробленої програми з формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера в процесі його професійної підготовки, зроблено аналіз результатів та їх порівняння з контрольними групами.

На узагальнюючому етапі (2000-2001 рр.) проводився опис ходу та результатів дослідження, обробка результатів, їх аналіз і зіставлення з гіпотезою дослідження. Узагальнені дані теоретичного і дослідно-експериментального пошуку оформлено в кандидатську дисертацію. Видано навчально-методичний посібник для вищих навчальних закладів,

менеджерів, соціально-психологічних служб, практикуючих психологів під назвою “Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера”.

Експериментальна база дослідження. Дослідно-експериментальна робота виконувалася в Європейському університеті фінансів, інформаційних систем, менеджменту і бізнесу. Загалом в експерименті взяли участь 212 студентів.

Наукова новизна та теоретичне значення проведеного дослідження полягає у визначенні: специфіки та обґрунтуванні змісту і структури особистісно-професійної комунікативної компетентності менеджера; критеріїв діагностування (особливості професійно-комунікативного самовизначення, схильність до обраної професії та наявність професійно-важливих комунікативних якостей, володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, наявність професійно-управлінських комунікативних задатків), рівнів сформованості (високий, середній, низький) та динаміки цього феномена впродовж періоду професійної підготовки у вищому навчальному закладі; теоретичному обґрунтуванні психолого-педагогічної моделі формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера та програми тренінгу.

Практичне значення дисертаційного дослідження забезпечується розробкою та апробацією системи практичної роботи з формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера. Комплекс діагностичних методик може бути використаний психологами, менеджерами по персоналу при прийомі на роботу, фірмами по підбору кадрів, у навчально-виховному процесі закладів, зорієнтованих на підготовку спеціалістів системи “людина-людина”. Апробований тренінг представлено у навчально-методичному посібнику “Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера”.

Особистий внесок автора полягає у створенні концепції дослідження, теоретичному обґрунтуванні її основних ідей і положень, технології і методичного апарату діагностування рівня сформованості комунікативної компетентності майбутнього менеджера, а також розробці моделі та системи практичної роботи з формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього управлінця. У спільних публікаціях представлено результати експериментального дослідження та система практичної роботи автора.

Вірогідність та надійність результатів дослідження забезпечувалася методологічним обґрунтуванням його вихідних положень, використанням комплексу взаємопов’язаних методів дослідження, адекватних меті, об’єкту, предмету та завданням роботи, репрезентативністю вибірки досліджуваних, поєднанням методів якісного та кількісного аналізу отриманого

експериментального матеріалу, а також позитивними результатами впровадження авторської системи роботи у навчально-виховний процес.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дисертації доповідалися на III з'їзді Товариства психологів України (К., 2000); на міжнародній конференції “Теоретико-методологічні проблеми вдосконалення психологічної підготовки менеджерів” (К.,2000); на звітних науково-практичних конференціях кафедр Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова (1999-2001рр.) та обговорювалися на засіданнях кафедри психології Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова.

Впровадження результатів дослідження здійснювалися у процесі дослідно-експериментальної роботи зі студентами Європейського університету фінансів інформаційних систем, менеджменту і бізнесу (довідка №0115/н від 21.06.2001р). Тренінговий спецкурс “Особистісно-професійна комунікативна компетентність менеджера” широко використовується у практиці роботи соціальних працівників, волонтерів у сфері соціально-педагогічної роботи Ліги соціальних працівників м. Києва (довідка №560 від 30.11.2001р.) а також у навчально-виховному процесі Міжнародного інституту лінгвістики і права (довідка №558 від 28.11.2001р.).

Публікації. Основні теоретичні положення дисертації, результати дослідження, висновки відображені у 8 публікаціях автора, серед яких 5 статей у фахових наукових виданнях, навчально-методичний посібник.

Структура та обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, списку використаної літератури (228 найменувань) та додатків. Основний зміст дисертації викладено на 174 сторінках комп'ютерного набору. У роботі вміщено 19 таблиць та 3 рисунки на 14 сторінках. Додатки займають 51 сторінку.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовується актуальність проблеми дослідження, визначено об'єкт, предмет, мету, гіпотезу та завдання дослідження, розкрито наукову новизну, теоретичне і практичне значення роботи, особистий внесок автора, методологічні та теоретичні засади дослідження, використані методи, вказується сфера апробації результатів дослідження та наводяться дані про структуру роботи.

У **першому розділі** “Теоретичні аспекти проблеми дослідження” представлені дані теоретичного аналізу наукової літератури з проблеми психологічних особливостей діяльності

менеджера, визначається сутність та специфіка комунікативної функції діяльності управлінця та аналізуються теоретичні підходи до проблеми ділового спілкування.

Перехід України від адміністративно-командної економіки до ринкової, надання підприємствам необхідної самостійності в умовах роздержавлення і приватизації, орієнтація на розвиток споживчого ринку, ріст конкуренції між підприємствами різних форм власності змінюють і роль керівника трудового колективу, який є не просто виконавцем вказівок, а менеджером-новатором із самостійним мисленням.

Термін “управління” не є синонімом поняття “менеджмент”, оскільки в останньому випадку мова йде лише про одну із форм управління, а саме – управління соціально-економічними процесами підприємницької структури (В.Жигалов, Й.Завадський, В.Лозиця, М.Мартиненко, Ю.Палеха, О.Соснін, І.Тимошенко, Л.Шимановська, Г.Щокін та ін.). Найчастіше менеджмент розглядають як сукупність діяльності за умов ринкової економіки, пов’язаної з керівництвом людьми, умілим використанням їх праці, інтелектуальних здібностей, мотивів, із визначенням цілей і завдань бізнесу, створенням механізму управління, розробкою планів, формулюванням відповідних правил і процедур.

Одне із найголовніших завдань менеджера - ефективна організація праці підлеглих. Мистецтво керівника проявляється не лише в координуванні, налагодженні комунікацій і напрямку діяльності підлеглих, а й у вмінні делегувати їм повноваження, у відповідальності, у наданні права висловити і відстоювати свою думку, зберігаючи за собою функцію контролю. Більшість проблем, що постають перед менеджером, пов’язані з людським фактором. В процесі їх розв’язання він виконує три категорії ролей: міжособові, інформаційні та ролі прийняття рішень (Г.Мінцберг), з яких впливають функції менеджера.

Визначення системи управлінських функцій є однією з найбільш важливих і складних завдань теорії управління. Труднощі зумовлені великою кількістю і різноманітністю управлінських функцій, невизначеністю їх набору, різною мірою узагальненості та їх взаємозв’язком і взаємопроникненням. Найбільш повною, з нашої точки зору, є класифікація А.Карпова. Він виділяє управлінські функції за чотирма основними категоріями: 1) діяльнісно-адміністративні: цілепокладання, прогнозування, планування, організація, виконання, мотивування, прийняття рішення, комунікація, контроль, корекція; 2) кадрові – управління персоналом, дисциплінарна, виховна, арбітражна, психотерапевтична; 3) виробничо-технологічні – оперативного управління, матеріально-технічного забезпечення, інноваційна, маркетингова; 4) похідні (синтетичні) – інтеграційна, стратегічна, представницька, експертно-консультативна, стабілізаційна.

У зв'язку з багатогранністю діяльності управлінця важливою психологічною проблемою є відповідь на запитання, якими ж особистісними якостями повинна володіти людина, щоб кваліфіковано здійснювати функції менеджменту. Найбільш відомими роботами, які містять характеристики особистісних якостей менеджера, є дослідження П.Керженцева, Р.Кричевського, О.Омарова, В.Рубахіна, Р.Стогділла, О.Філіпова, А.Фойля та ін. Найчастіше називаються: домінантність, впевненість, емоційна стабільність, стресостійкість, креативність, прагнення до досягнень, підприємливість, відповідальність, комунікабельність. Різний рівень розвитку у кожного реального управлінця професійно-значущих якостей його особистості та їх неповторне поєднання і визначає стиль його управління.

Визначенню та характеристикам стилів діяльності менеджера присвячені дослідження Р.Блейка і Д.Моутона, Р.Лайкерта, В.Пугачова, Є.Старобинського, Л.Столяренка, В.Шипунова, О.Кішкель та ін.

Сучасні психологічні дослідження показують, що ні особистісні якості, ні стиль керівництва самі по собі ще не визначають ефективності управлінської діяльності. Різні стилі найбільш адекватні різним типам управлінських ситуацій. Саме відповідність стилю менеджера і ситуації є основною умовою ефективності управлінської діяльності. Цей підхід одержав назву ситуаційного (Ф.Фідлер). З нього витікає важливий висновок про те, що для досягнення максимальної ефективності своєї діяльності, яка включає різні типи ситуацій, управління повинне бути гнучким, а стиль керівництва менеджера - адаптивним, партисипативним.

Однією з найважливіших функцій менеджера, на думку всіх дослідників цієї проблеми, є комунікативна, оскільки саме через неї він реалізує всі інші функції. Сутність комунікативної функції діяльності менеджера і її основне завдання полягають у забезпеченні оптимального обміну інформацією всередині самої організації, між окремими її підрозділами та індивідами, а також із довкіллям. Вона включає такі три власне психологічні аспекти: комунікативна поведінка керівника, комунікативні явища і комунікативні процеси його діяльності. Внутрішньо організаційні комунікації поділяються на вертикальні (обмін інформацією між ієрархічними рівнями організації) та горизонтальні (обмін інформацією в межах паритетних ієрархічних рівнів). Окрім того, менеджер бере участь у роботі вищестоячих інстанцій, виступаючи одночасно як підлеглий, в зв'язку з чим проявляється маргінальність його комунікативної поведінки в різних системах. Формальні види комунікації доповнюються неформальними і впливають на ефективність діяльності згідно зі всіма закономірностями ділового спілкування.

Проблема ділового спілкування розглядається в дослідженнях Г.Бороздіної, І.Гічана, М.Вороніної, Ю.Жукова, Ю.Жолобова, М.Кагана, В.Казміренка, Ю.Крижанівської,

В.Кричевського, М.Лукашевича, Є.Міцича, І.Осечинської, А.Панасюка, Б.Поршнева, Є.Руденського, А.Троцко, І.Трубавіної, Є.Хорошилової, Н.Хрящової, Т.Чмут, Г.Чайки та ін. Їх аналіз свідчить про відсутність єдності у визначенні поняття “ділове спілкування”, його специфіки і структури і суперечливість експериментальних даних. В найбільш узагальненій формі віднесення ділового спілкування до формально обумовленого функціями діяльності, регламентованого за формою та змістом, дозволяє розглядати його як психологічну взаємодію людей, так чи інакше спрямовану на реалізацію завдань, котрі стоять перед людьми в їх спільній діяльності. За своїми функціями воно є засобом і регулювання, і пізнання, і самопізнання у процесі діяльності.

В різних дослідженнях аналізуються фази ділового спілкування (Г.Бороздіна, М.Дороніна), механізми сприймання партнера та самоподання (Г.Бороздіна, І.Гічан, Ю.Жуков, Ю.Жолобов, Є.Руденський), бар’єри спілкування, шляхи і умови оволодіння стратегією і тактикою ділового спілкування (Ю.Жуков, П.Міцич, А.Панасюк, Н.Хрящова).

У професійному спілкуванні можна виокремити як загальні норми спілкування, що зумовлюються характером суспільного ладу, так і індивідуальні особливості прояву способів спілкування, які обирає суб’єкт у певних ділових ситуаціях щодо конкретних людей. Професійне спілкування формується в умовах конкретної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості, є важливою її частиною, засобом цієї діяльності. Однак, психологічні особливості ділового спілкування, зумовлені специфікою конкретної діяльності, вивчені недостатньо, тоді як цілком очевидно, що вони є і їх слід враховувати при оволодінні цією професією.

Ефективність ділового спілкування визначається комунікативною компетентністю кожного з партнерів по спілкуванню. Кожна професія, і менеджера в тому числі, пред’являє специфічні вимоги до комунікативної компетентності спеціаліста та визначає особливості її прояву в професійно-значущих ситуаціях.

У другому розділі “Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього менеджера в навчально-виховному процесі” представлено теоретичні засади, зміст поняття, специфіку, структуру та критерії діагностування комунікативної компетентності майбутнього менеджера; дається огляд конкретних методик для виявлення сформованості структурних компонентів комунікативної компетентності майбутнього менеджера; приведено результати констатуючого експерименту щодо особливостей прояву та динаміки даного феномена в професійному становленні майбутнього управлінця у вищому навчальному закладі.

На основі аналізу феномену комунікативної компетентності (О.О.Бодальов, Ю.М.Ємельянов, В.О.Кан-Калик, О.В.Киричук, Я.Л.Коломинський, А.П.Панфілова, Л.А.Петровська, В.А.Семиченко, Н.М.Тарасевич, Т.С.Яценко) та психологічних особливостей діяльності менеджера дається авторське визначення комунікативної компетентності менеджера як інтегральної якості його особистості, яка синтезує в собі загальну культуру спілкування і її специфічні прояви в професійній управлінській діяльності. Окреслено вимоги до комунікативної компетентності менеджера, розкрито роль ситуативної рефлексії як механізму її формування, визначено структуру, яка містить когнітивний (теоретичні знання з психології спілкування; адекватна орієнтація менеджера у собі, у партнерові, у ситуації професійного спілкування, у конкретних професійно-комунікативних цілях), емоційно-оцінний (мотиви вибору професії менеджера, інтерес до обраної професії, прийняття себе та інших, комунікативні установки), поведінковий (володіння технікою спілкування, перцептивні уміння, володіння прийомами атракції та фасцинації, уміння конструктивного розв’язування конфліктів, діалогічний стиль взаємодії в комунікативних професійних ситуаціях, ситуативна адаптивність в професійно-значущих ситуаціях) компоненти.

На основі запропонованої структури комунікативної компетентності менеджера визначено конкретні критерії діагностування рівня її сформованості:

- особливості професійно-комунікативного самовизначення майбутніх менеджерів;
- схильність до обраної професії та наявність професійно-важливих комунікативних якостей;
- володіння вербальними та невербальними засобами спілкування і професійним словником;
- наявність професійно-управлінських комунікативних задатків.

Відповідно цих критеріїв підібрано та розроблено чотири групи методик для діагностування кількісних показників рівня сформованості комунікативної компетентності майбутнього менеджера.

Вивчалися такі показники професійно-комунікативного самовизначення майбутніх менеджерів:

- мотиви вибору професії менеджера;
- усвідомлення особистісних якостей, необхідних для обраної професії;
- особливості розуміння специфіки та ролі комунікативної компетентності в майбутній професії;

- співвіднесення вимог комунікативної функції менеджерської діяльності з особистісними характеристиками;

- глибина самоаналізу особливостей власного спілкування та усвідомлення засобів і наявність потреби підвищення комунікативної компетентності.

За цими показниками виділено три рівні (низький, середній, високий) професійно-комунікативного самовизначення майбутніх менеджерів. Динаміку кількісного розподілу досліджуваних студентів різних курсів за визначеними рівнями представлено в табл. 1.

Виявлені позитивні зміни в професійно-комунікативному самовизначенні в процесі професійної підготовки не можна вважати задовільними, оскільки 31,5% студентів-випускників залишаються на низькому рівні.

Таблиця 1

Динаміка професійно-комунікативного самовизначення майбутніх менеджерів у процесі професійної підготовки.

Рівні	II курс		IV курс	
	абс. к-сть	%	абс. к-сть	%
Низький	42	40,4	34	31,5
Середній	54	51,9	54	50
Високий	8	7,7	20	18,5

Вивчення схильності до обраної професії та наявності професійно-важливих комунікативних якостей показало, що у більшості студентів нормально розвинені основні, необхідні для спілкування комунікативні якості, а наявні недоліки не є незворотними, а можуть бути усунені шляхом спеціально організованого навчання з врахуванням індивідуальних особливостей особистості та її комунікативної підготовки.

Рівень оволодіння вербальними та невербальними засобами спілкування недостатній, а його динаміка впродовж навчання у вищому навчальному закладі незначна. Неадекватність вживання та інтерпретації жестів, відсутність умінь активного слухання та мовленнєвого переконання буде серйозною перешкодою в успішній діяльності. Незадовільним можна вважати і оволодіння професійним словником: серед випускників високого рівня не показав жоден студент, вище середнього – 27,8%, середній – 53,7%, нижче середнього – 17,6%, низький – 0,9% студентів.

Особливості вираженості у майбутніх менеджерів схильності до певного стилю спілкування та управлінських якостей (наприклад, домінування -34,2%, впевненості – 33,7%, підлеглих – 12,1% серед випускників) свідчать про необхідність підвищення усвідомлення особливостей власної поведінки в комунікативних ситуаціях на основі отримання зворотнього зв'язку.

Узагальнення одержаних даних та кількісне визначення рівня сформованості комунікативної компетентності дозволило поділити студентів на три групи з високим, середнім та низьким рівнями наявності цього феномену.

До високого рівня сформованості комунікативної компетентності майбутнього менеджера ми віднесли студентів, у яких яскраво виражені такі показники: високий рівень професійно-комунікативного самовизначення; схильність до професії менеджера; достатньо розвинені комунікативні та організаторські здібності; адекватне володіння невербальними засобами спілкування та наявність умінь їх інтерпретації; вільне оперування професійним словником; демократично-впевнений тип спілкування; співробітницький спосіб реагування на конфліктні ситуації (ця група складала 10,6% студентів другого курсу і 18,5% четвертого).

До групи з низьким рівнем сформованості комунікативної компетентності увійшли студенти, у яких було виявлено низький рівень професійно-комунікативного самовизначення (хоча у більшості з них є схильність до обраної професії); низький рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей; недостатнє володіння невербальною технікою, прийомами слухання та професійним словником; переважання у спілкуванні підлеглих та

унікаючого і пристосувального типів реагування на конфліктні ситуації (до цієї групи віднесено відповідно 29,8% і 22,3% досліджуваних).

Усіх інших студентів (59,6% і 59,9%) було віднесено до середнього рівня сформованості комунікативної компетентності. Як свідчать дані, загальний рівень сформованості комунікативної компетентності майбутніх менеджерів не можна вважати задовільним, оскільки більше 20% випускників залишаються на низькому рівні, а це означає, що в організації прийдуть спеціалісти, ефективність роботи яких буде незначною. Однак, якісний аналіз проблеми свідчить, що чинники професійно-комунікативних утруднень породжуються не глибинними психологічними механізмами, які не піддаються корекції, а виникають як результат конкретних життєвих умов та можуть бути усунені в результаті формуючих впливів.

У третьому розділі **“Формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера у навчально-виховному процесі”** обґрунтовуються теоретичні підходи, модель, система роботи та приводяться результати формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера в процесі професійної підготовки.

При розробленні моделі формування комунікативної компетентності менеджера ми виходили з положень про те, що: 1) рівень розвитку комунікативної компетентності індивіда є показником його особистісного зростання, а в її основі лежить не просто досконале володіння засобами спілкування, а особливості особистості в цілому, які завжди проявляються в конкретному соціальному контексті; 2) професійна комунікативна компетентність, формуючись на основі загальної, надає специфіки особистісним проявам індивіда поза межами професійного середовища; 3) професія менеджера вимагає такого поєднання загальної і професійної компетентності, яке дозволяє говорити про необхідність сформованості у нього особистісно-професійної комунікативної компетентності (ОПКК) як інтегральної якості особистості; 4) ефективність ОПКК спеціаліста-менеджера завжди проявляється в міжособистісних ситуаціях і залежить від адекватності сприймання себе в ній, а тому її підвищення доцільно здійснювати через усвідомлення себе та інших в професійно-значущих ситуаціях; 5) аналіз міжособистісної ситуації та підвищення ОПКК вимагає застосування комплексу активних методів навчання, основним засобом яких є феномен навчального та перетворювального впливу на поведінку і особистість досліджуваних; 6) показником сформованості ОПКК майбутнього менеджера є рівень об'єктивності розуміння комунікативної ситуації, адекватність вибору засобів на основі прогнозування та вміння реалізувати комунікативні дії в поведінці, що відповідає когнітивному, емоційно-оцінному та поведінковому компонентам цього феномена та досягається через такий рівень самоусвідомлення, на якому суб'єкт може переглянути свій

попередній досвід на основі зворотного зв'язку та засвоїти нові поведінкові тактики, стратегії та паттерни поведінки (на Рис.1 представлено модель формування ОПКК майбутнього менеджера).

На основі цих положень в основу системи роботи з формування ОПКК майбутнього менеджера було покладено метод активного керованого інтеріндивідуального навчання, який реалізується через навчальну програму, яка включає в себе роботу з різними напрямками самоаналізу, груповий обмін досвідом, керівну роль викладача з таким стилем керівництва та спектром комунікативних умінь, які б слугували студентам професійним еталоном, самостійну роботу.

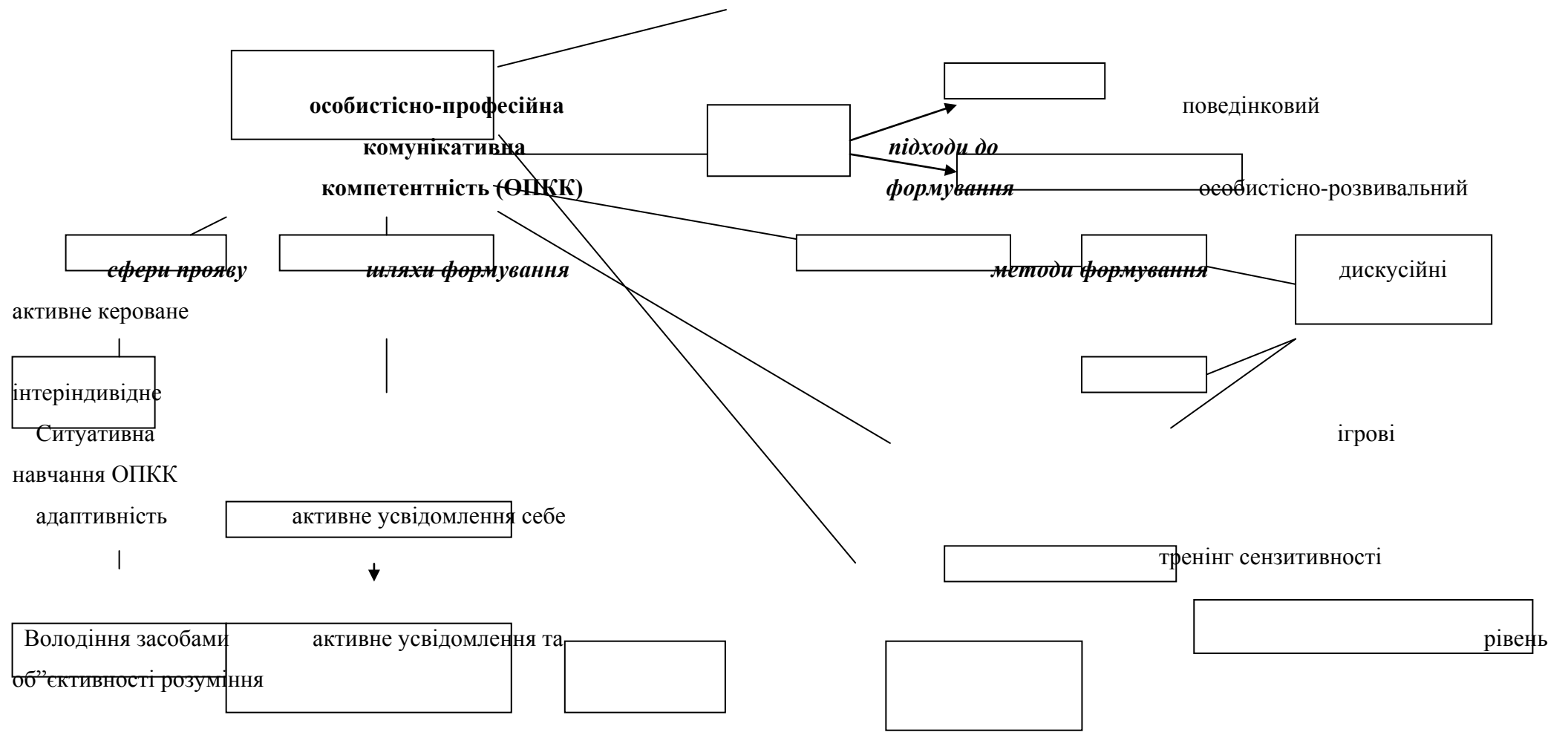
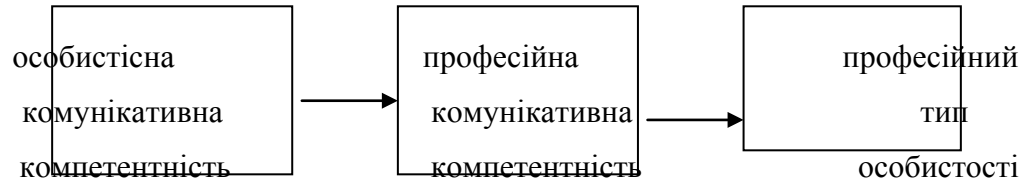
Розроблена система роботи з формування ОПКК майбутніх менеджерів базувалась на принципах: поєднання навчального і тренувального аспектів роботи; комплексного використання активних групових методів навчання; дотримання загально прийнятих норм тренінгу; акцентування на самоаналізі та самодіагностуванні; вербалізованій рефлексії та емоційній насиченості засобів зворотнього зв'язку; спрямованості на психологічну допомогу в подальшому саморозвитку.

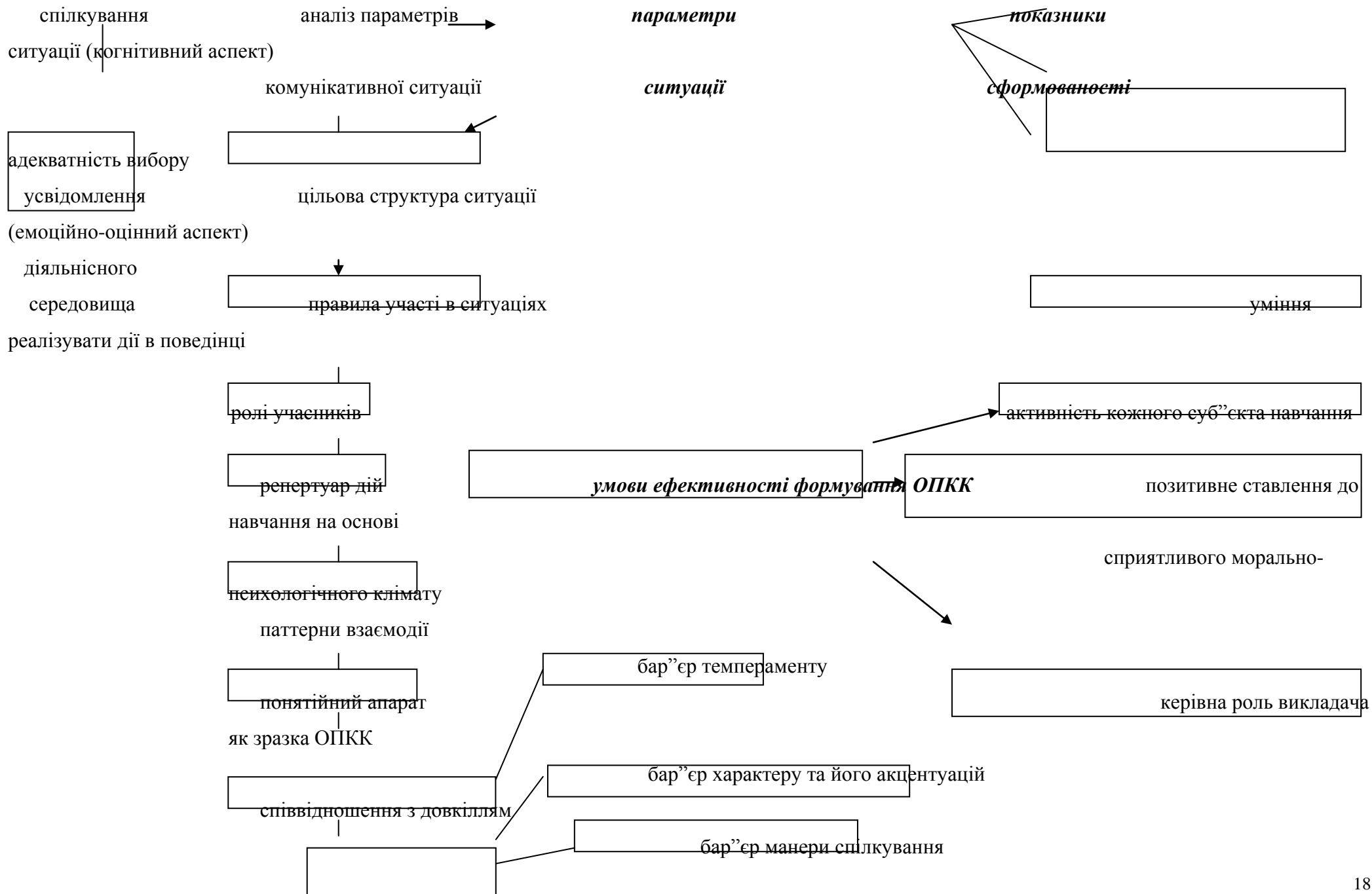
Система занять розрахована на 56 год. (14x4) впродовж четвертого семестру. Ми вважали цей час оптимальним, оскільки він базується на певній психологічній підготовці після оволодіння навчальним курсом “Основи педагогіки і психології” і передувє виробничим практикам. У формуючому експерименті прийняли участь 49 студентів (4 тренінгових групи).

Конкретними завданнями формуючого експерименту були:

- усвідомлення майбутнім менеджером особливостей своєї соціальної ролі та вимог, які пред'являються до неї;
- усвідомлення майбутнім спеціалістом своїх індивідуальних особливостей спілкування, його сильних і слабких сторін та їх впливу на майбутню професійну діяльність;
- усвідомлення себе в професійно-значущій комунікативній ситуації: її цілей, змісту ролей учасників, використання ними засобів самопред'явлення та самовираження;
- вироблення здатності аналізу комунікативних ситуацій, які характерні для практики керівництва людьми;
- оволодіння прийомами кодування і декодування психологічних сповіщень, як власних, так і колег, підлеглих, керівників;
- корекція і формування особистісно-професійних комунікативних умінь та навичок;
- оволодіння індивідуальними прийомами ділового спілкування в різних професійних ситуаціях на основі суб'єктивних переваг, позитивних сторін власного спілкування.

Кожне заняття включало засвоєння теоретичного матеріалу, письмове завдання по самоаналізу, обмін досвідом, психогімнастичні вправи, аналіз, конструювання, обговорення та програвання професійно-комунікативних ситуацій і домашнє завдання.





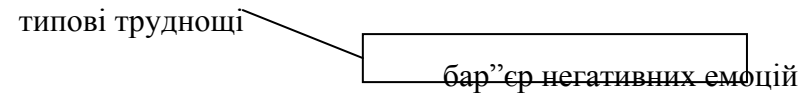


Рис.3.1 Модель підвищення особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера

Реалізація розробленої програми дозволила в цілому розв'язати завдання підвищення ОПКК майбутнього менеджера, що проявилось як в підвищенні кількісних (див. табл. 2) і якісних показників його комунікативної компетентності, так і в усвідомленні студентами особливостей майбутньої професії та вимог, які

Таблиця 2

Рівні сформованості ОПКК майбутніх менеджерів
до і після формуючого експерименту

Рівні ОПКК	До експерименту				Після експерименту			
	КГ		ЕГ		КГ		ЕГ	
	абс. к-сть	%	абс. к-сть	%	абс.к-сть	%	абс. к-сть	%
Високий	5	9,1	4	8,2	5	9,1	17	34,7
Середній	35	63,6	33	67,3	36	65,5	32	65,3
Низький	15	27,3	12	24,5	14	25,4	-	-

пред'являються до її комунікативної функції, усвідомленні своїх індивідуальних особливостей спілкування, його сильних і слабких сторін в професійно-значущих комунікативних ситуаціях, виробленні здатності їх аналізу, оволодінні прийомами кодування і декодування психологічних сповіщень, корекції і формуванні особистісно-професійних комунікативних умінь і навичок, індивідуальних прийомів ділового спілкування на основі суб'єктивних переваг. Проведена робота стимулювала також загальні механізми самоактуалізації особистості, в якій комунікативний блок займає важливе місце (загальний індекс самоактуалізації в експериментальних групах виріс з 0,48 до 0,51, а шкали комунікативності з 0,46 до 0,53).

Отримані дані підтвердили висунуту нами гіпотезу та дозволили зробити такі висновки.

ВИСНОВКИ

У дисертації представлено теоретичне узагальнення і нове вирішення проблеми формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера, що виявляється у визначенні специфіки, обґрунтуванні змісту і структури цього феномена, критеріїв діагностування, рівнів сформованості, динаміки у процесі професійної підготовки, а також створенні психолого-педагогічної моделі формування та розробці і апробації методу активного

керованого інтегрованого навчання, спрямованого на підвищення особистісно-професійної компетентності майбутнього управлінця.

1. Управлінська діяльність пов'язана з необхідністю постійної координації діяльності окремих підрозділів та окремих їх членів засобами комунікації, які й забезпечують її цілісність та функціонування. Комунікативна функція діяльності менеджера вплетена в реалізацію всіх інших управлінських функцій; вона виступає засобом їх реалізації та взаємної координації, а тому оволодіння нею є суттєвим фактором ефективності діяльності.

2. Ефективність як ділового, так і особистісного спілкування визначається комунікативною компетентністю кожного з партнерів по спілкуванню. Кожна професія пред'являє специфічні вимоги до комунікативної компетентності спеціаліста та особливостей її застосування в професійно-значущих ситуаціях.

3. Комунікативна компетентність менеджера є інтегральною якістю його особистості, яка синтезує в собі загальну культуру спілкування та специфічні прояви в професійній управлінській діяльності, що дає підстави позначити її як особистісно-професійну комунікативну компетентність (ОПКК). ОПКК менеджера вимагає чіткого орієнтування в професійній ситуації на основі ситуативної рефлексії і вибору саме тих засобів спілкування, які є для її розв'язання найбільш ефективними.

4. Структурно комунікативна компетентність менеджера являє собою єдність когнітивної (теоретичні знання з психології спілкування, адекватна орієнтація в собі, в партнерові, в ситуації професійного спілкування, в конкретних професійно-комунікативних цілях), емоційно-оцінної (мотиви вибору професії, інтерес та схильність до обраної професії, прийняття себе та інших, комунікативні установки по самовдосконаленню) та поведінкової (володіння технікою спілкування, наявність перцептивних умінь, володіння прийомами атракції, фасцинації, уміння конструктивного розв'язування конфліктів, діалогічний стиль взаємодії в комунікативних ситуаціях, ситуативна адаптивність в професійно-значущих ситуаціях) компонент.

5. Критеріями діагностування рівня сформованості особистісно-професійної комунікативної компетентності менеджера є: особливості професійно-комунікативного самовизначення; схильність до обраної професії та наявність професійно-важливих комунікативних якостей; володіння вербальними та невербальними засобами спілкування та наявність професійно-управлінських комунікативних задатків.

6. Професійно-комунікативне самовизначення майбутніх менеджерів характеризується мотивами вибору даної професії, рівнем усвідомлення власних

комунікативних якостей, необхідних для управлінської діяльності, глибинного усвідомлення специфіки та ролі комунікативної компетентності в професії менеджера, засобів її підвищення та наявності потреби в цьому.

7. В процесі професійної підготовки менеджерів формування комунікативної компетентності не досягає необхідного рівня, що проявляється в особливо низьких показниках таких критеріїв сформованості цього феномена як рівень професійно-комунікативного самовизначення, наявність професійно-важливих комунікативних якостей, техніка спілкування, володіння професійним словником, схильність до неефективних стилів спілкування.

8. Модель підвищення особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера включає сфери її прояву (ситуативна адаптивність, володіння засобами спілкування, усвідомлення діяльнісного середовища), шляхи формування (активне усвідомлення себе, усвідомлення та аналіз параметрів комунікативної ситуації, типових труднощів), підходи до формування (поведінковий та особистісно-розвивальний), методи формування (дискусійні, ігрові, тренінг сенситивності, активне кероване інтеріндивідне навчання), умови ефективності формування ОПКК (активність кожного суб'єкта навчання, позитивне ставлення до навчання на основі сприятливого морально-психологічного клімату, керівна роль викладача як зразка ОПКК), показники сформованості (рівень об'єктивності розуміння ситуації – когнітивний компонент, адекватність вибору засобів спілкування – емоційно-оцінний компонент, уміння реалізувати дії в поведінці – поведінковий компонент).

9. Психологічним механізмом формування ОПКК майбутнього менеджера є ситуативна рефлексія, яка розвивається в процесі отримання зворотного зв'язку і включає “Я-актуальне” та “Я-дзеркальне”. Професійна комунікативна поведінка будується на основі оцінних суджень інших, інтегрованих в “Я-дзеркальне”, а умовою її успішності є самокоректування внутрішніх зв'язків між “Я-актуальним” та “Я-дзеркальним”.

10. Необхідний рівень формування ОПКК майбутніх менеджерів забезпечується застосуванням методу активного керованого інтеріндивідного навчання, який являє собою одну з організаційно-дидактичних форм соціально-психологічного навчання з врахуванням специфіки формованого феномена і базується на принципах поєднання навчального і тренувального аспектів, комплексного використання активних групових методів навчання, дотримання загальноприйнятих норм групової роботи, акцентування на самоаналізі та самодіагностуванні, вербалізованій рефлексії, емоційної насиченості засобів зворотного зв'язку, спрямованості на психологічну допомогу в подальшому саморозвитку особистісно-професійної комунікативної компетентності та самоактуалізації особистості.

Здійснене дослідження та одержані результати дозволяють рекомендувати навчальним закладам введення до навчальних планів підготовки менеджерів спецкурс з формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього спеціаліста.

Наше дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми формування ОПКК. Перспективою подальших досліджень є виявлення специфіки ОПКК менеджерів різного профілю та розробка моделей і програм підвищення з урахуванням цієї специфіки на конкретних ситуаціях при формуванні ОПКК та вироблення на цій основі індивідуального стилю спілкування, виявлення можливостей інших дисциплін навчального плану у формуванні ОПКК майбутнього спеціаліста.

Список опублікованих праць

1. Черевко В.П. До проблеми визначення професійно-важливих якостей менеджера.- Психологія. Зб. наук. пр. Випуск 2 (5). – К.: НПУ імені М.П.Драгоманова. – 1999. - С. 247-254.
2. Черевко В.П. Співвідношення загальних та спеціальних здібностей у професії менеджера. – Творча спадщина Г.С.Костюка та сучасна психологія. До 100-річчя від дня народження академіка Г.С.Костюка. К., 2000.- С. 203-205.
3. Черевко В.П. Специфіка ділового спілкування в діяльності менеджера.-Теоретико-методологические проблемы совершенствования психологической подготовки менеджеров. Сб. научн. трудов. Приложение 3 (8) к научному журналу “Персонал”, №1 (55).-К.:МАУП, 2000.- С. 157-159.
4. Черевко В.П. Принципи та методи формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера. – Психологія. Зб. наук. пр. Випуск 11. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова. – 2000. - С. 447-454.
5. Черевко В.П. Психологічні особливості оволодіння майбутніми менеджерами засобами спілкування. – Вісник харківського університету №517. Серія Психологія – Харків. – 2001. – С. 203 – 206.
6. Долинська Л.В., Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів. Навчально-методичний посібник. – К.: Вид-во “Логос”. - 2001. – 100 с.
7. Черевко В.П. Теоретичні основи підвищення комунікативної компетентності майбутнього менеджера. – Психологія. Зб. наук. пр. Випуск 12. – К.: НПУ імені М.П.Драгоманова. – 2001. – С. 287-297.

8. Долинська Л.В., Черевко В.П. Особливості професійно-комунікативного самовизначення майбутніх менеджерів. – Психологія. Зб.наук.пр. Випуск 13. – К.: НПУ імені М.П.Драгоманова. – 2001. – С. 348 - 361.

Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки. Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова, Київ, 2001.

Дисертацію присвячено проблемі формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки. Розкрито специфіку і структуру (когнітивний, емоційно-оцінний, поведінковий компоненти) комунікативної компетентності майбутнього менеджера, визначено критерії діагностування (особливості професійно-комунікативного самовизначення, схильність до обраної професії та наявність професійно-важливих комунікативних якостей, володіння засобами спілкування, наявність професійно-управлінських комунікативних задатків), рівні (високий, середній, низький) та динаміку сформованості впродовж періоду професійної підготовки; розроблено модель формування особистісно-професійної комунікативної компетентності майбутнього менеджера на основі методу керованого інтеріндивідуального навчання та апробована система практичної роботи, яка може бути використана у навчально-виховному процесі при підготовці майбутніх управлінців.

Ключові слова: менеджер, управління, комунікативна компетентність, ділове спілкування, особистісна комунікативна компетентність, професійна комунікативна компетентність, активні методи навчання, професійно-комунікативне самовизначення.

Черевко В.П. Формирование коммуникативной компетентности будущего менеджера в процессе профессиональной подготовки. Рукопись.

Диссертация на соискание учёной степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.07 – педагогическая и возрастная психология. Национальный педагогический университет имени М.П.Драгоманова, Киев, 2001.

Диссертация посвящена проблеме формирования коммуникативной компетентности будущего менеджера в процессе профессиональной подготовки в высшем учебном заведении.

На основе анализа и обобщения психологической литературы по проблемам психологии менеджмента, делового общения и коммуникативной компетентности обоснована актуальность

темы исследования и сформулированы основные концептуальные положения относительно коммуникативной компетентности будущего менеджера. Она рассматривается как интегративное качество личности, синтезирующее в себе общую культуру общения и её специфические проявления в профессионально-управленческой деятельности. Очерчены требования к коммуникативной компетентности будущего менеджера, раскрыта роль ситуативной рефлексии как механизма её формирования, определена структура, включающая когнитивный (теоретические знания по психологии общения; адекватная ориентация менеджера в себе, в партнере, в ситуации профессионального общения, в конкретных профессионально-коммуникативных целях), эмоционально-оценочный ((мотивационный) мотивы выбора профессии менеджера, интерес к избранной профессии, принятие себя и других, коммуникативные установки) и поведенческий (владение техникой общения, перцептивные умения, владение приемами атракции и фасцинации, умение конструктивного разрешения конфликтов, партисипативный стиль взаимодействия в коммуникативных профессиональных ситуациях, ситуативная адаптивность в профессионально-значимых ситуациях) компоненты.

На основе предложенной структуры коммуникативной компетентности будущего менеджера определены критерии диагностирования (особенности профессионально-коммуникативного самоопределения будущих менеджеров; склонность к выбранной профессии и наличие профессионально-важных коммуникативных качеств; овладение техникой общения и профессиональным словарём; наличие профессионально-управленческих коммуникативных задатков), уровни сформированности (высокий, средний, низкий) и динамика в процессе профессиональной подготовки. Полученные данные свидетельствуют, что общий уровень сформированности коммуникативной компетентности будущих менеджеров нельзя считать удовлетворительным, поскольку больше 20% выпускников остаются на низком уровне, а это значит, что в организации придут специалисты, эффективность работы которых будет невысокой. В то же время психологический анализ проблемы свидетельствует, что причины профессионально-коммуникативных сложностей определяются не глубинными психологическими механизмами, не поддающимися коррекции, а возникают как результат конкретных жизненных условий и могут быть устранены в результате формирующих влияний.

Разработана теоретическая модель формирования личностно-профессиональной коммуникативной компетентности будущего менеджера, включающая сферы её проявления (ситуативная адаптивность, владение средствами общения, осознание деятельностной среды); пути формирования (активное осознание себя, осознание и анализ параметров коммуникативной ситуации, типичных трудностей); подходы к формированию (поведенческий и личностно-

развивающий); методы формирования (дискуссионные, игровые, тренинг сенситивности, активное управляемое интериндивидуальное обучение); условия эффективности формирования личностно-профессиональной коммуникативной компетентности (активность каждого субъекта обучения, положительное отношение к обучению на основе положительного морально-психологического климата, руководящая роль руководителя как образца коммуникативного поведения); показатели сформированности (уровень объективности понимания ситуации – когнитивный компонент; адекватность выбора средств общения – эмоционально-оценочный компонент; умение реализации действий в поведении – поведенческий компонент). Представлена практическая система работы по развитию коммуникативной компетентности в учебном процессе на основе метода активного управляемого интериндивидуального обучения, включающая работу с различными направлениями самоанализа, групповой обмен опытом, руководящую роль преподавателя с эталонным стилем руководства и спектром коммуникативных умений, самостоятельную работу и базирующаяся на принципах соединения обучающего и тренировочного аспектов работы, комплексного использования активных групповых методов обучения и общепринятых норм тренинговой работы, акцентирование на самоанализе и самодиагностировании, вербализованной рефлексии и эмоциональной насыщенности средств обратной связи, направленности на психологическую помощь в саморазвитии.

Реализация этой программы позволила решить проблему формирования личностно-профессиональной коммуникативной компетентности будущих менеджеров, что проявилось как в повышении её количественных показателей, так и в осознании студентами особенностей будущей профессии и предъявляемых ею требований к коммуникативной функции, осознании особенностей своего общения, выработке способности их анализа, овладении приёмами кодирования и декодирования психологических сообщений, коррекции и формировании личностно-профессиональных коммуникативных умений и навыков, индивидуальных приёмов делового общения на основании субъективных преимуществ.

Доведено, что апробация предложенной системы работы стимулировала не только коммуникативные аспекты, но также и общие механизмы самоактуализации личности.

Ключевые слова: менеджер, управление, коммуникативная компетентность, деловое общение, личностная коммуникативная компетентность, профессиональная коммуникативная компетентность, активные методы обучения, профессионально-коммуникативное самоопределение.

Cherevko V.P. Formation of communicative competence of future manager during the vocational training. – Manuscript.

The dissertation in getting a candidate degree in psychology majoring in 19.00.07 – pedagogical and aged psychology. – National Pedagogical University names after M.P.Dragomanov, Kyiv, 2001.

The dissertation concerns the peculiarities of communicative competence of future manager during the vocational training. There has been exposed the specifics and the structure (cognitive, emotional-evaluative and behavioral components) of communicative competence of the future manager. There have been defined the diagnostic criteria (peculiarities of professional-communicative determination, inclination to the profession that has been chosen and availability of important professional traits, means of communication, availability of professional managerial communicative abilities), levels (high, middle, low) and dynamics of its formation during the period of professional training. There has been worked out the model of formation of personal professional communicative competence of the future manager basing on the method of the managed inter-individual learning. The system of practical work has been tested. It can be used in the educational process of future managers training.

Key words: manager, management, communicative competence, business communication, active teaching methods, professional-communicative self-determination.