

## ОБУЧЕНИЕ ТЕХНИКЕ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ СТУДЕНТОВ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ КАК УСЛОВИЕ АДАПТАЦИИ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Статья посвящена актуальной проблеме – обучению технике деловой беседы студентов экономических специальностей. В статье изложены теоретические аспекты данной проблемы, описаны практико-ориентированные технологии, применяемые при обучении студентов экономических специальностей технике деловой беседы. В статье нашли отражение материалы, характеризующие результаты педагогического эксперимента.

Изменение социально-экономической ситуации в России оказало значительное влияние на характер деятельности экономиста. Обновленный характер деятельности экономиста требует наличия специфических умений, позволяющих организовать эффективное взаимодействие в условиях профессиональной коммуникации, которое обеспечит эффективное выполнение служебных обязанностей. Различным аспектам подготовки студентов экономических специальностей к профессиональному общению посвящены исследования С.А. Баукиной, Е.А. Гришиной, Н.Ф. Долгополовой, Л.А. Емельяновой, В.Г. Касьяновой, Т.М. Салтыковой, Т.В. Христидис. Несмотря на многоплановость проведенных исследований, актуальность проблемы профессионально-коммуникативного становления личности студентов не снижается.

Недостаточное внимание уделяется разработке теоретических основ подготовки студентов экономических специальностей к использованию организационных форм профессионального общения. Деловая беседа является профессионально-значимой формой организационного общения для специалистов сферы экономики и управления. Владение ее существенно повышает профессиональную активность и конкурентоспособность выпускников экономических специальностей на рынке труда. В современной науке исследованы различные аспекты беседы: лингвистический (С.Н. Аверинцев, В.В. Колесов, Нгуен Ван Ниен, Я.Т. Рытникова); риторический (В.И. Андреев, Л.А. Введенская, А.К. Михальская, Л.Г. Павлова); педагогический (И.Г. Корнилова, О.В. Мартынов, Н.М. Новичкова, О.А. Олейник); социально-психологический (Г.Б. Бороздина, П. Мицич, А.В. Скворцов, В.М. Шепель).

Современное научно-методическое обеспечение по данной проблеме представлено многочисленными пособиями и руководствами, в которых технологии подготовки специалистов к ведению деловой беседы рассматриваются с риторических и социально-психологических позиций (У. Ларсон, Э. О'Лири, С.Д. Поляков, Е.В. Руденский, О. Эрнст). Вместе с тем, процесс обучения технике деловой беседы студентов экономических специальностей не являлся предметом специального исследования и, соответственно, нуждается в детальном изучении и научном обосновании.

Разработка теоретических аспектов данной проблемы включала выявление специфики диалога в профессиональном общении экономиста, уточнение понятия «деловая беседа экономиста» и уточнение ее характеристик, определение понятия «техника деловой беседы экономиста», характеристика содержания этой техники, теоретическое обоснование и описание модели обучения технике деловой беседы студентов экономических специальностей.

Анализ психолого-педагогических исследований, посвященных изучению профессионального общения, свидетельствует о том, что в педагогической науке в настоящее время существуют различные трактовки профессионального общения. Вслед за Г.А. Андреевой, А.А. Леонтьевым, Б.Ф. Ломовым мы рассматриваем профессиональное общение экономиста как специфический вид деятельности, представляющий собой совокупность коммуникативных актов, в основе которых заложена интенциональная программа действий, обеспечивающая достижение конкретной предметной цели. Анализ диалога как универсальной характеристики межсубъектного взаимодействия представлен в работах М.М.

Бахтина, Л.С. Выготского, Т.Н. Колокольцевой, А.М. Матюшкина, Е.В.Руденского, В.В. Серикова. Мы полагаем, что специфика диалога в профессиональном общении экономиста проявляется в своеобразии исполнения интенциональной программы действий, а именно: прагматизм, корпоративность, взаимная интеллектуальная и коммуникативная активность субъектов экономического процесса, равенство психологических позиций субъектов экономического процесса независимо от социального статуса.

В настоящее время существуют различные точки зрения относительно понятия «деловая беседа». Контент-анализ данного понятия выявил необходимость в дифференциации терминов «коммуникация» и «общение», «деловой разговор» и «деловая беседа». Проведенный сопоставительный анализ дает основание для уточнения понятия «деловая беседа экономиста», под которой понимается форма межличностного речевого общения, имеющего предметный характер и направленного на решение задач экономического процесса.

В проведенном исследовании уточнены следующие характеристики деловой беседы экономиста: экстралингвистическая, структурно-смысловая, прагматическая. Экстралингвистическая характеристика предполагает описание речевой ситуации деловой беседы экономиста. Структурно-смысловая характеристика представляет собой описание логико-смыслового развития процесса ведения деловой беседы экономиста. Прагматическая характеристика конкретизирует методы и приемы, применяемые экономистом для достижения прагматической цели в условиях профессионального общения.

Техника деловой беседы экономиста представляет собой совокупность коммуникативных приемов, применение которых позволяет достичь прагматической цели в условиях профессионального общения. Воспользовавшись моделью речепроизводства, предложенной А.А. Леонтьевым и Н.И. Жинкиным, мы определили состав техники деловой беседы экономиста. Техника деловой беседы экономиста содержит коммуникативные приемы: ориентировки в речевой ситуации деловой беседы, планирования деловой беседы, реализации коммуникативного намерения, контроля и оценки результатов деловой беседы. Содержание

техники деловой беседы экономиста представлено на рисунке 1.

Особенности содержания данной техники проявляются в том, что она направлена на решение задач экономического процесса, и связана либо с количественной стороной экономического явления в профессиональной деятельности экономиста, либо с событием в сфере экономики.

Теоретическим обоснованием модели обучения технике деловой беседы студентов экономических специальностей являются коммуникативно-контекстный подход; закономерности и сформулированные на их основе частнометодические принципы: единства профессиональной деятельности и профессионального общения, контекстно-ситуативного побуждения к эвристической деятельности, поэтапного и циклического обучения данной технике. Предлагаемая дидактическая модель состоит из находящихся в отношениях и связях друг с другом и образующих единство компонентов: целеполагающего, содержательного, процессуального, контрольно-оценочного и результативно-корректирующего (см. рис.2). Названные компоненты характеризуют модель на микроуровне. На макроуровне модель вписывается в систему общей профессиональной подготовки студентов экономических специальностей.

Успешность функционирования спроектированной дидактической модели обеспечивается следующими педагогическими условиями: готовностью преподавателя к организации и управлению учебно-профессиональной деятельностью студентов в процессе обучения данной технике, наличием методического сопровождения учебного процесса, созданием комфортной образовательной среды на основе моделирования преподавателем ситуаций успешности и установления партнерских отношений со студентами.

Обучение технике деловой беседы студентов экономических специальностей эффективно осуществляется посредством реализации в учебном процессе ряда практико-ориентированных технологий.

Технология применения когнитивных упражнений направлена на усвоение студентами инструментальных знаний о технике деловой беседы, формирование у студентов умений анализировать и оценивать общение,



Рисунок. 1 Содержание техники деловой беседы экономиста

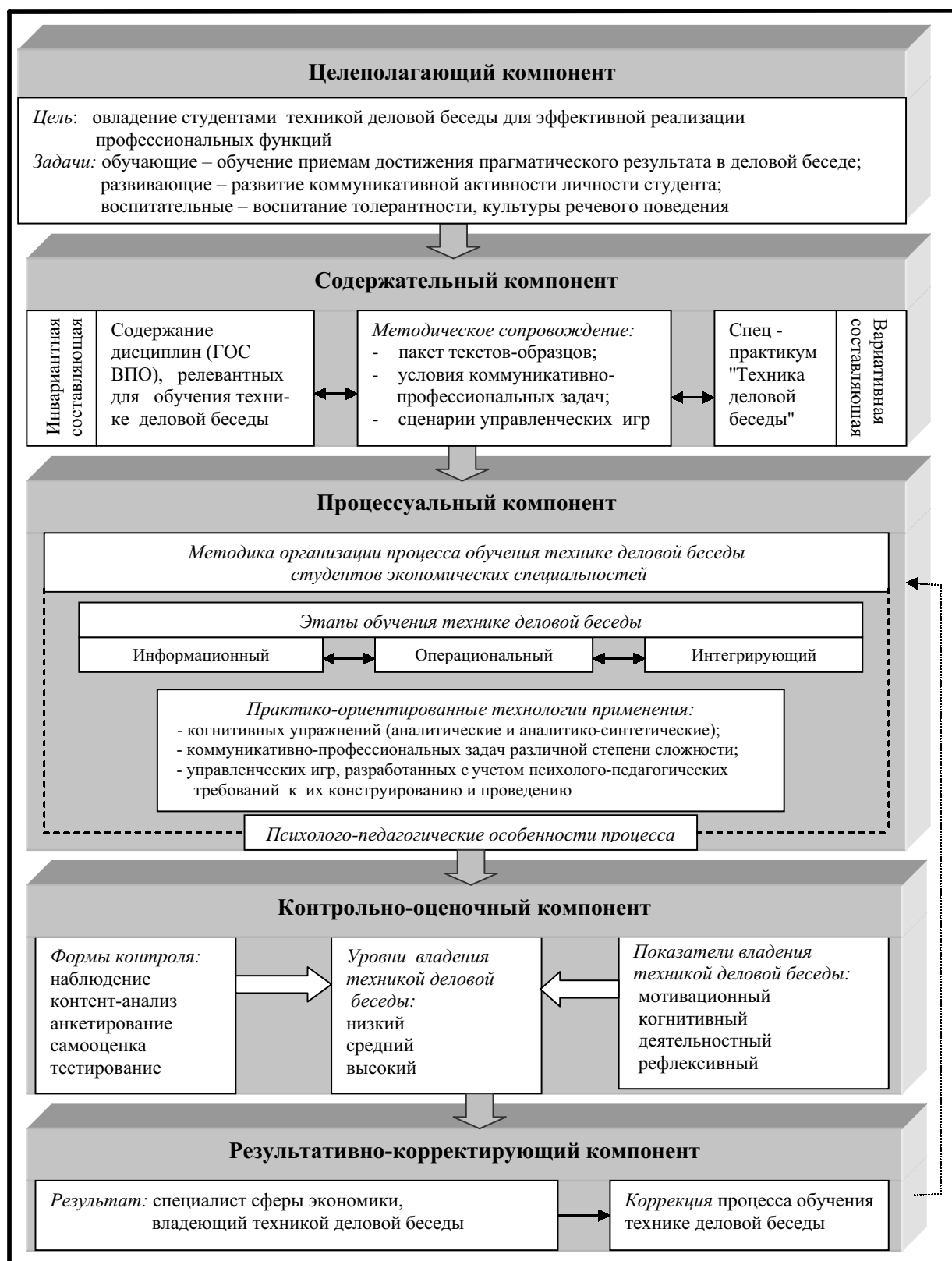


Рисунок. 2 Модель обучения технике деловой беседы студентов экономических специальностей

применять методы обработки информации, конструировать элементы текстов. В зависимости от способа учебной деятельности студентов составлены два вида когнитивных упражнений: аналитические (отбор, систематизация и анализ материала) и аналитико-синтетические (конструирование элементов текстов).

Приведем примеры заданий и упражнений, классифицируемых по способу учебной деятельности студентов.

Примеры заданий и упражнений аналитического характера.

1. Прочитайте текст, содержащий информацию о проблемах профессионального общения. Суммируйте факты и сведения.

2. Прослушайте (прочитайте) текст деловой беседы. Дайте характеристику участникам общения: должностная иерархия, коммуникативные знания собеседников, их взаимоотношения.

3. Прочитайте текст деловой беседы. Разделите его на этапы. Охарактеризуйте речевые действия участников общения.

4. Проанализируйте как реализуется в нижеприведенных высказываниях правила психологического воздействия на собеседников.

5. Прочитайте текст-образец деловой беседы. Какие типы вопросов (закрытые, открытые, вопросы для обдумывания, риторические) использовались в предложенном для анализа тексте-образце?

6. Охарактеризуйте методы слушания и воспроизведения сведений и фактов, используемых собеседниками в данном тексте-образце.

7. Проанализируйте структуру доказательства в предложенном тексте деловой беседы: определите тезис, найдите аргументы, определите как связан тезис и аргументы (прямая индукция, дедукция, доказательство по аналогии, доказательство от противного).

Примеры заданий и упражнений аналитико-синтетического характера.

1. Используя предложенную информацию, начните деловую беседу методом «зацепка».

2. Сформулируйте в форме «Вы-подход» предложенные речевые высказывания.

3. Составьте речевое наполнение методов аргументирования: «да-но», «бумеранг», «условное согласие».

4. Познакомьтесь с каждой из ответных реплик. Попробуйте восстановить вопросы, с помощью которых запрашивалась информация.

5. Расположите данные вопросы в соответствии с логикой движения беседы.

6. Проанализируйте данную речевую ситуацию. Используя следующие факты, убедите собеседника в правильности выбранного Вами решения.

Применение когнитивных упражнений имеет следующие методические особенности:

– приоритет в усвоении знаний отдается инструментальным знаниям, т.е. знаниям о способах деятельности типа инструкций, рекомендаций, правил;

– основным приемом усвоения инструментальных знаний является анализ текста-образца;

– реализация данного приема осуществляется путем целенаправленных наблюдений над текстами образцами, организованных при помощи специально подготовленных вопросов, к самостоятельным выводам и обобщениям;

– необходимым этапом работы при анализе текста-образца является заполнение таблиц и составление схем в целях лучшего понимания студентами принципов структурирования смыслового содержания.

Технология использования комплекса коммуникативно-профессиональных задач применяется в целях овладения студентами коммуникативными приемами техники деловой беседы. Коммуникативно-профессиональные задачи могут быть различной степени сложности. Степень сложности определяется количеством реализуемых функций общения и количеством умений, необходимых для решения, а так же педагогическими условиями требования задачи.

Для реализации в обучении уровневой дифференциации выделены три степени сложности коммуникативно-профессиональных задач: простая (реализацию одной функции общения и формирование одного умения); сложная (реализацию одной функции общения и формирование нескольких умений); комплексная (реализацию нескольких функций общения и формирование комплекса умений).

Рассмотрим на примерах степени сложности коммуникативно-профессиональных задач.

1. Условие простой коммуникативно-профессиональной задачи: «Раскройте содержание графика» направлено на реализацию информативной функции общения, и позволяет сформировать у студентов одно умение – умение информировать.

2. Условие сложной коммуникативно-профессиональной задачи: «Выясните мнение собеседника о данной проблеме» направлено на реализацию информативной функции общения и позволяет сформировать у студентов умения расспрашивать и слушать.

3. Условие комплексной коммуникативно-профессиональной задачи: «Выясните мнение собеседника о данной проблеме и выразите свое отношение к ней» направлено на реализацию информативной и оценочной функций общения, и позволяет сформировать у студентов комплекс умений: умение слушать, умение расспрашивать, умение выражать собственное мнение.

Особенностями конструирования условий и решений коммуникативно-профессиональных задач по обучению студентов экономических специальностей технике деловой беседы являются: множественность вариантов решения, наличие управленческого и коммуникативного эффектов, человекоцентризм.

Технология конструирования и проведения управленческих игр, сориентирована на повышение уровня владения студентами экономических специальностей техникой деловой беседы. Опираясь на теорию деятельности (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов), мы предлагаем пошаговый алгоритм конструирования и проведения управленческих игр. Алгоритм содержит следующие шаги: ориентация на определенные аспекты профессиональной деятельности экономиста и разработка функциональной структуры игры; подготовка студентов к игре; реализация процедуры игрового взаимодействия; проведение постигрового брифинга. Разрабо-

танный алгоритм послужил основой для проектирования технологии конструирования и проведения управленческих игр. К конструированию управленческих игр предъявляются следующие требования: профессиональная направленность и реалистичность моделируемых ситуаций, нацеленность всех элементов игры на решение заявленной проблемы, относительная самостоятельность фрагментов игры, наличие возможности ее дальнейшего совершенствования. В процессе экспериментальной работы выявлены психолого-педагогические требования к проведению управленческих игр: интеллектуальная и эмоциональная готовность студентов к игре, создание атмосферы непринужденности и поиска, учет преподавателем способностей и психологических особенностей студентов, строгое соблюдение шагов при конструировании и проведении управленческих игр.

Функционирование спроектированной дидактической модели и выполнение необходимых педагогических условий благоприятно сказывается на процессе овладения техникой деловой беседы студентами экономических специальностей. В проведенном исследовании зафиксирована положительная динамика изменения уровней владения данной техникой у студентов экспериментальной группы. Результаты мониторинга овладения студентами техникой деловой беседы представлены в таблице 1.

Функционирование спроектированной дидактической модели позволит студентам экономических специальностей овладеть техникой деловой беседы, а, следовательно, облегчит адаптацию к профессиональной деятельности.

Таблица 1. Динамика изменения уровней владения студентами техникой деловой беседы

Группы студентов	Номер среза	Количество студентов владеющих техникой деловой беседы (в %)		
		Уровни овладения техникой деловой беседы		
		низкий	средний	высокий
Экспериментальная	1	66,6	26,7	6,7
	2	40,0	46,7	13,3
	3	33,3	40,0	26,7
Контрольная	1	60,0	33,3	6,7
	2	40,0	53,3	6,7
	3	46,7	40,0	13,3

Таблица 1. Технология конструирования и проведения управленческих игр для развития у студентов экономических специальностей **техники деловой беседы**

Компоненты	1 шаг	2 шаг	3 шаг	4 шаг
Целеполагание	Ориентация на определенные аспекты профессиональной деятельности студентов и разработка функциональной структуры игры	Обеспечение психологической, информационной и языковой подготовки участников игры	Обучение эффективному взаимодействию в процессе принятия и реализации профессиональных решений	Выявление и анализ факторов, влияющих на эффективность профессионального взаимодействия
Постановка задач обучения	1. Определение проблемы, темы, предмета, содержания и учебной цели игры 2. Подготовка информационного и дидактического обеспечения игры	1. Развитие приемов ориентировки и подготовки к ведению деловой беседы 2. Проверить умение пользоваться материалом по курсу лекций и практических занятий	1. Обучить умению быстро и правильно принимать решения профессионального характера 2. Развитие оперативности и мобильности в оценке ситуации	1. Развитие приемов оценки и контроля результатов процесса ведения деловой беседы 2. Развитие умений анализировать речь и речевое поведение собеседников
Деятельность преподавателя	1. Определение сущностных признаков проф. деятельности, подлежащей моделированию 2. Формулировка проблемы, темы, предмета, содержания и учебной цели игры 3. Определение этапов игры 4. Подготовка сценария игры 5. Определение показателей и критериев оценки игровых действий участников	1. Организация самостоятельной работы студентов 2. Организация деятельности студентов по выполнению психотехнических, языковых, речевых упражнений 3. Распределение ролей между участниками	1. Стимулирование речемыслительной деятельности студентов 2. Обеспечение активности и дискусионности 3. Наблюдение за учебно-профессиональной деятельностью студентов 4. Коррекция ошибок 5. Формулировка текущих выводов	1. Развернутая итоговая оценка каждого участника 2. Организация работы по выполнению коррекционных упражнений 3. Диагностика затруднений студентов 4. Формулировка выводов и рекомендаций
Деятельность студентов	Участие в разработке правил игры, системы штрафов и поощрений Подготовка игровых атрибутов Подготовка протоколов оценок	1. Работа со специальными материалами, требующими разработки 2. Работа с материалами для самообучения	1. Анализ ролевых предписаний 2. Выработка стратегии и тактики поведения в речевой ситуации 3. Реализация ролевых предписаний	1. Самооценка собственной деятельности 2. Выполнение коррекционных упражнений 3. Формулировка выводов
Средства	1. Специальная литература по профилю моделируемой профессиональной ситуации 2. Учебно-методическая литература 3. Справочная литература	1. Программа работы с основной и дополнительной литературой 2. Наглядные и рабочие материалы проф. характера 3. Методические указания по проведению управленческих игр	1. Сценарий управленческой игры 2. Карта-схема последовательности игровых действий 3. Игровые атрибуты 4. Технические средства (диктофон, магнитофон, видео)	1. Методические указания по проведению управленческих игр 2. Протоколы оценок игровых действий студентов 3. Технические средства (диктофон, магнитофон, видео)
Формы и методы контроля	Анализ собственной деятельности по конструированию управленческой игры Апробирование на практике	1. Проверка домашнего задания 2. Контент-анализ текстовой деятельности студентов 3. Тестирование	1. Наблюдение. 2. Анализ учебно-профессиональной деятельности студентов 3. Опросный метод	1. Анализ учебно-профессиональной деятельности студентов 2. Обобщенный анализ результатов проведения игры
Планируемый результат	Обоснованность проведения управленческой игры Наличие информационного и дидактического обеспечения управленческой игры	1. Подготовленность студентов к участию в игре	Завершенность процедуры игрового взаимодействия	1. Отработка комплекса умений по овладению техникой деловой беседы 2. Наличие рекомендаций о повышении эффективности профессионального взаимодействия