

Менеджмент образования и профессиональная подготовка кадров

Деловая игра как средство формирования коммуникативной компетентности будущих менеджеров

*Бадмаева Светлана Владимировна
ГОУ ВПО РЭУ им. Г.В. Плеханова,
Москва, Россия, sbadmaeva@yandex.ru*

В статье автором рассмотрены роль и место деловой игры в формировании коммуникативной компетентности будущих менеджеров; приведены результаты исследования по использованию деловой игры как средства формирования коммуникативной компетентности будущих менеджеров в образовательном процессе при изучении дисциплин психологического цикла в экономическом вузе; показана эффективность данного метода обучения при формировании коммуникативной компетентности будущих менеджеров.

Ключевые слова: компетентность, коммуникативная компетентность, формирование коммуникативной компетентности, методы обучения, деловая игра.

Развитие инновационной экономики России предъявляет высокие требования к менеджерам различного уровня, а особенно — выходящим на рынок труда после получения высшего профессионального образования. Дипломированный менеджер должен обладать компетенциями, включающими не только фундаментальные теоретические знания, но и практические умения и навыки, которые требуются для дальнейшей профессиональной деятельности.

Создание единой системы подготовки таких кадров в стране — важнейшая задача, решение которой объективно предполагает комплексность, непрерывность, последовательность, а значит, и поисково-творческую деятельность по развитию эффективных форм профессиональной ориентации, подготовки менеджеров нового типа. Решение ее, по нашему убеждению, будет значительно эффективнее, если поиск будущих менеджеров и их экономическая, психологическая и профессиональная подготовка будет проводиться на основе четкой программы менеджера и ее широком использовании в учебно-воспитательном процессе в системе высшего образования.

Данной проблемой занимаются ряд исследователей как в нашей стране, так и за рубежом — Ю.Н. Белокопытов, А.Г. Ковалев, Г.В. Панасенко, А. Попов, Э.А. Уткин, М. Вудвок, Д. Фрэнсис, Р. Марр и др.

Все умения и качества менеджера можно разделить на три блока:

профессиональная компетентность, под которой понимаются специфические знания, умения и навыки в области менеджмента, экономики труда и управления персоналом, управленческой психологии;

методическая компетентность, к которой можно отнести способность к восприятию и интерпретации информации, к системному мышлению.

коммуникативная компетентность, которая включает в себя способность к общению, сотрудничеству, разрешению конфликтов, то есть способность к руководству. К ним можно отнести также контактность, умение вести переговоры, достигать поставленных целей, способность к адаптации, обучению, личную инициативу.

По оценкам специалистов, 80 % профессиональной деятельности менеджеров связано с коммуникативной деятельностью, проявляющейся в устных коммуникациях, деловых и письменных, межличностном общении, что вызывает необходимость формирования профессионально-значимых коммуникативных компетенций у студентов туристского вуза. Этим определяется наш подход в исследовании формирования коммуникативной компетентности у будущих менеджеров.

В США в школах бизнеса, школах подготовки менеджеров, в программе обучения нет узкопрофессиональных предметов по экономике, праву, политике. Учебное время посвящено развитию четырех главных умений управляющих и бизнесменов:

- умению слушать — полностью понимать собеседника, вбирать главное, ценное из его слов;
- умению говорить — кратко, ясно, вежливо, убедительно;
- умению читать — быстро, избирательно, внимательно, запоминая прочно и надолго;
- умению писать — грамотно, точно, соблюдая правила делового письма.

Основываясь на разработках исследователей (Л.И. Анцыферова, Ю.Н. Емельянов, Э.Ф. Зеер, Р.П. Мильруд, А.В. Хуторский), мы установили, что понятие «компетентность» рассматривается в контексте профессиональной деятельности; понимается как комплексный личностный ресурс, интегрирующий знания и различные компетенции человека; характеризует степень подготовленности человека к деятельности и характер ее осуществления; формируется в ходе освоения человеком соответствующей ей деятельности [1].

В отечественных публикациях под коммуникативной компетентностью понимаются знания, умения и навыки, которые необходимы для

понимания чужих и порождения своих программ речевого поведения; умение ставить цели и выбирать вербальные тактики для их достижения; тактики и умения решения средствами языка задач общения; знания и умения, позволяющие составлять и реализовывать речевые программы; способность в общении в одном, нескольких или всех видах речевой деятельности. До сих пор нет полного понимания всех составляющих компонентов коммуникативной компетентности и механизма их взаимодействия.

Анализируя различные точки зрения относительно структуры профессиональной коммуникативной компетентности менеджеров (таблица), мы выделяем следующие компоненты содержания коммуникативной компетентности [5]:

- когнитивный,
- личностно-мотивационный,
- деятельностный.

Когнитивный компонент состоит из знаний в области взаимоотношений людей и специальные психологические знания, полученные в процессе обучения, а также социально-перцептивные способности, личностные характеристики, образующие коммуникативный потенциал личности.

Личностно-мотивационный компонент образуют мотивы развития компетентности, потребности в позитивных контактах, смысловые установки успешного партнера взаимодействия, а также ценности общения и цели, личностные характеристики менеджера.

На деятельностном уровне — это индивидуальная система оптимальных моделей межличностного взаимодействия и субъективного контроля коммуникативного поведения.

Компоненты структуры коммуникативной компетентности:

- коммуникативные знания;
- коммуникативные умения;
- коммуникативные способности.

Составляющие коммуникативной компетентности:

- точность восприятия других людей;
- развитость невербальных средств общения;
- владение устной и письменной речью.

Коммуникативная компетентность представляет собой совокупность следующих качеств:

- способность человека исполнять разные социальные роли;
- способность адаптироваться в социальных группах и ситуациях;
- умение свободно владеть вербальными и невербальными средствами общения;
- способность организовать и управлять межличностным пространством в процессе активного общения с людьми;

- осознание своих ценностных ориентаций, потребностей;
- перцептивные возможности [6].

Таблица 1

Профессиональная коммуникативная компетентность менеджеров

Когнитивный компонент	Личностно-мотивационный компонент	Деятельностный компонент
<p>Коммуникативные знания</p> <p>— Система знаний, позволяющих строить эффективное общение в соответствии с целями и условиями его профессионального и межличностного взаимодействия:</p> <p>— знания о правилах профессионального поведения;</p> <p>— знание о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития, какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения;</p> <p>— знания о том, какие коммуникативные методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций;</p> <p>— знание о степени развития себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в моем исполнении, а какие – неэффективны;</p> <p>— социальное восприятие, воображение и мышление;</p> <p>— когнитивный стиль, а также рефлексивные, оценочные и аналитические способности;</p>	<p>Коммуникативная мотивация, личностные характеристики</p> <p>— Сформированность мотивации на профессиональные коммуникативные решения и умение применять полученные интегративные знания в профессиональной деятельности;</p> <p>— личностные характеристики, образующие коммуникативный потенциал личности;</p> <p>— умение адекватного самооценивания и др.</p>	<p>Коммуникативные умения, навыки</p> <p>— Умение находить оптимальные формы общения с партнерами, коллегами для эффективной реализации своего профессионального потенциала;</p> <p>— умение воспринимать и производить вербальные, невербальные и паралингвистические коммуникативные сигналы;</p> <p>— умение воспринимать экспрессивные вербальные, невербальные и паралингвистические сигналы, которые партнер предпочел бы скрыть;</p> <p>— умение производить обманные вербальные, невербальные и паралингвистические коммуникативные сигналы;</p> <p>— умение ориентироваться в социальных ситуациях;</p> <p>— умение определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей;</p> <p>— эмпатия и социальная рефлексия;</p> <p>— способность сохранять в течение взаимодействия внутреннюю автономию и др.</p>

<p>— знания из области взаимоотношений людей и специальные психологические знания, полученные в процессе обучения, а также смыслы, образ другого как партнера взаимодействия, социально-перцептивные способности и др.</p>		
<p>ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ СРЕДА МЕНЕДЖЕРА</p>		

Одним из важных средств формирования коммуникативной компетентности будущих менеджеров в экономических вузах рассматривается применение современных образовательных технологий, основанных на использовании активных методов обучения. Спектр таких методов достаточно разнообразен, особое же место среди них принадлежит игровым технологиям, и в частности деловой игре, которая дает возможность наиболее полно осваивать профессиональные функции и развивать навыки специалиста, в частности коммуникативные. Особенно широко деловые игры стали применяться в учебном процессе вуза в последние годы, в частности в нашей практике преподавания дисциплин психологического цикла в ФГБОУ ВПО РЭУ имени Г.В. Плеханова.

Учебная задача деловой игры по формированию коммуникативной компетентности будущих менеджеров при изучении дисциплин психологического цикла — овладение определёнными коммуникативными знаниями и умениями. Преподаватель — разработчик игры должен чётко определить цель игры, какие знания должны быть закреплены, систематизированы, какие умения должны быть сформированы. Именно этим определяется содержание, ход и правила игры. Основные признаки деловой игры: наличие модели объекта, ролей участников, различие ролевых целей при выработке решений, зависимость достижения цели каждого от действий других участников, взаимодействие участников, выполняющих разные роли; наличие общей цели у всех участников, коллективная выработка решений участниками игры, многовариантность решений. В учебном процессе нашего вуза чаще всего используются ролевые игры, цель которых — сформировать коммуникативную компетентность студентов — будущих менеджеров в процессе изучения дисциплин психологического цикла [3].

Для подготовки деловой игры могут использоваться все дидактические методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, проблемное изложение, частично-поисковый, исследовательский. Следует также соблюсти методические требования — игра должна быть логическим продолжением и завершением конкретной теоретической темы (раздела) учебной дисциплины психологического цикла, практическим

дополнением изучения дисциплины в целом. Необходимы максимальная приближённость к реальным профессиональным условиям, создание атмосферы поиска и непринуждённости, тщательная подготовка учебно-методической документации. Важны чётко сформулированные задачи, условия и правила игры; выявление возможных вариантов решения указанной проблемы; наличие необходимого оборудования.

В подготовке деловой игры можно выделить следующие операции.

1. Выбор темы и диагностика исходной ситуации. Основой для игры может быть любой раздел учебного курса дисциплин психологического цикла, допускающий практический выход на профессиональную деятельность, проблемность и неоднозначность решения.

2. Формирование целей и задач с учётом не только темы, но и из исходной ситуации.

3. Диагностика игровых качеств участников деловой игры. Проведение занятий в игровой форме будет эффективнее, если действия преподавателя обращены не к абстрактному, а к конкретному студенту или группе.

4. Определение структуры с учётом целей, задач, темы, состава участников.

5. Разработка сценария игры.

6. Подготовка участников к игре, изучение необходимого теоретического материала, овладение игровыми ролями.

Любая обучающая игра состоит из нескольких этапов:

1) при создании игровой атмосферы определяется содержание и основная задача игры, осуществляется психологическая подготовка её участников;

2) организация игрового процесса, включающая инструктаж — разъяснения правил и условий игры участниками, распределение ролей, изучение участниками игры документации, определяющей её содержание и ход;

3) проведение игры, решающей поставленную задачу; изучение ситуации, принятие решений, оформление материалов игры;

4) подведение итогов, анализ хода и результатов игры как самими участниками, так и экспертами (анализ и оценка достигнутых результатов, анализ действий и активности участников, ошибок, допущенных в игре и их причины, выставление оценок) [7].

В процессе изучения дисциплин психологического цикла в экономическом вузе путем создания реальных ситуаций моделируются условия формирования коммуникативной компетентности будущих менеджеров, исследовательской деятельности и развития творческого мышления. При организации практических занятий по дисциплинам «Управленческая психология» «Психология делового и межличностного общения», «Экономическая психология» (РЭУ имени Г.В. Плеханова, фа-

культеты менеджмента, общеэкономический, инженерно-экономический, финансовый и маркетинга) используются элементы проблемного обучения, реализуемые в деловых играх: «Конференция», «Дискуссия», «Круглый стол» и др. Деловые игры позволяют задать в обучении проблемный и социальный контексты будущей профессиональной деятельности и тем самым смоделировать более адекватные в сравнении с традиционным обучением условия формирования коммуникативной компетентности будущего менеджера. В деловой игре дидактические и воспитательные цели реализуются в творческой активности студентов, в их игровой деятельности. Психологически комфортное, диалоговое общение в деловой игре способствует раскрытию творческого потенциала каждого студента.

Игровая форма способствует созданию раскрепощенной атмосферы, что обеспечивает высокую эффективность творческого мышления в группе; продуктивность при решении проблемной ситуации; объективность и беспристрастность в оценке работы участников игры и формирование коммуникативной компетентности будущих менеджеров.

В марте—июне 2011 года нами было проведено исследование, целью которого стала разработка и реализация педагогического проекта (деловой игры) по совершенствованию коммуникативных умений, в частности развитие умений публичного выступления. В ходе проведения исследования было выдвинуто предположение, что деловая игра способствует формированию коммуникативной компетентности будущих менеджеров в целом и совершенствованию коммуникативных знаний и умений студентов при публичном выступлении, в частности:

- при целенаправленном применении ее в образовательном процессе;
- соответствии игры уровню первоначальных знаний студентов;
- включении в игру по возможности большего числа студентов;
- создании ситуации успеха для студентов.

В качестве методов исследования выбраны: теоретические — анализ литературы, проектирование; эмпирические — наблюдение, анализ и оценка работ студентов; математической статистики — метод количественного анализа.

Исследование проводилось на базе РЭУ им. Г.В. Плеханова (общеэкономический факультет, 3-й курс, группа 9405 дневного отделения), где была проведена деловая игра «Конференция» в рамках дисциплин «Управленческая психология» с целью повышения уровня сформированности коммуникативной компетентности будущих менеджеров. Явка составила 100 %.

Для проверки выдвинутой гипотезы было проведено три этапа экспериментальной работы: констатирующий, формирующий и контрольный.

Цель констатирующего этапа стало определение основных уровней сформированности коммуникативных знаний и умений у студентов

экспериментальной группы (ОЭФ, 4-й курс, 9405 гр., 32 человека) по дисциплине «управленческая психология», тема «психология делового общения».

Для оценки сформированности коммуникативных знаний и умений студентов использовалась балльно-рейтинговая система с основной задачей — определение уровня качества и успешности освоения студентам учебных дисциплин через балльные оценки и рейтинги.

В рамках дисциплины «управленческая психология» студентам было предложено «зарабатывать баллы» за написание эссе, выполнение домашних заданий, посещение деловой игры, выполнение контрольных работ. Все работы оценивались по шкале от 0 до 5 баллов. В рамках этой системы нами были выделены 3 уровня сформированности коммуникативных знаний и умений студентов по дисциплине «управленческая психология» по теме «психология делового общения»: высокий, средний и низкий.

Высокий уровень характеризуется тем, что за два занятия студент должен получить от 18 до 20 баллов за отлично пройденный материал; отличное знание основ управления внутригрупповыми и коммуникативными процессами; за умение использовать полученные знания управленческой психологии в своей практической деятельности; умело и грамотно регулировать взаимоотношения людей: убеждать, доказывать, внушать и побуждать их к необходимым действиям в процессе повседневного общения и совместной деятельности.

Средний уровень характеризуется тем, что студент: хорошо знает основы управления внутригрупповыми и коммуникативными процессами; умеет недостаточно верно использовать полученные знания по управленческой психологии в своей практической деятельности; умеет с небольшими затруднениями регулировать взаимоотношения людей: убеждать, доказывать, внушать и побуждать к необходимым действиям в процессе повседневного общения и совместной деятельности. Средний уровень студента оценивается от 14 до 17 баллов за два занятия.

Студент с низким уровнем характеризуется тем, что имеет слабое представление об основах управления внутригрупповыми процессами и коммуникативными процессами; не умеет верно использовать полученные знания по управленческой психологии в своей практической деятельности; не умеет регулировать взаимоотношения людей: убеждать, доказывать, внушать и побуждать людей к необходимым действиям в процессе повседневного общения и совместной деятельности. Студенты с низким уровнем должны получить от 0 до 13 баллов за 2 занятия.

По итогам констатирующего этапа были получены следующие результаты: 31 % — 10 студентов с высоким уровнем сформированности коммуникативных знаний и умений по теме «психология делового общения»; 50 % — 16 студентов со средним уровнем сформированности

коммуникативных знаний и умений по дисциплине «управленческая психология» и 19 % — 6 студентов с низким уровнем.

Проанализировав полученные результаты, можно сделать вывод, что существует проблема в сформировавшихся коммуникативных знаниях и умениях студентов по теме «психология делового общения».

На формирующем этапе эксперимента для решения обозначенной проблемы была проведена деловая игра «Конференция? Профессиональная компетентность руководителя?» [2].

Цель деловой игры: анализ и систематизация информации для публичного выступления; расширение и углубление знаний в предметной области, развитие умений и навыков эффективного взаимодействия с аудиторией; использование вербальных и невербальных средств общения для привлечения внимания аудитории, формирование умения анализировать и оценивать выступление, воспитание толерантных отношений в группе.

Условия проведения игры. На подготовительном этапе определялись тематика конференции, сроки проведения, список приглашенных, разрабатывался проект приглашений, составлялись тезисы докладов, формировалась программа конференции, оформлялись служебные визитные карточки участников, бланки оценок выступлений.

Организационную работу по оформлению документации, рекламных проспектов, приглашений, бланков оценок, служебных визитных карточек проводит программный комитет и оргкомитет, созданный из студентов.

Конференция проводится в 3 этапа:

I этап — пленарное заседание.

II этап — заседание секций по направлениям.

III этап — закрытие конференции с подведением итогов работы.

План проведения занятия был представлен в форме программы конференции.

Сценарий занятия был разработан и прилагался к отчету о проведенной игре.

Результаты занятия были оформлены в виде протокола.

Все студенты получили по 5 баллов за участие в игре.

Контрольный этап эксперимента был проведен в июне 2011 года с целью определения основных уровней сформированности коммуникативных знаний и умений у студентов экспериментальной группы (ОЭФ, 3-й курс, 9405 группа) после формирующего этапа (деловой игры). На контрольном этапе были проведены 2 практических занятия по дисциплине «управленческая психология», в содержание которых вошли эссе и 2 домашних задания по теме «психология делового общения».

По итогам контрольного этапа были получены следующие результаты: 72 % — 23 студента с высоким уровнем сформированности комму-

никативных знаний и умений; 19 % – 6 студентов со средним уровнем и 9 % – 3 студента с низким уровнем сформированности коммуникативных знаний и умений.

При проведении сравнительного анализа результатов констатирующего и контрольного этапов эксперимента были получены следующие результаты.

– Доля студентов с высоким уровнем сформированности коммуникативных знаний и умений выросла на 41 % (с 31 до 72 %). Доля студентов со средним уровнем на 31 % (с 50 до 19). Доля студентов с низким уровнем сформированности коммуникативных знаний и умений снизилась на 10 % (с 19 до 9).

Гипотеза о том, что деловая игра способствует формированию коммуникативной компетентности будущих менеджеров в целом и совершенствованию коммуникативных знаний умений студентов в частности, подтверждена данными, полученными в ходе эксперимента.

Таким образом, можно сделать вывод, что деловая игра позволяет радикально сократить время по формированию коммуникативной компетентности будущих менеджеров; дает возможность экспериментировать с событием, пробовать разные стратегии решения поставленных проблем и т. д.; в деловой игре «знания усваиваются не про запас, не для будущего применения, не абстрактно, а в реальном для участника процессе информационного обеспечения его игровых действий, в динамике развития сюжета деловой игры, в формировании целостного образа профессиональной ситуации; игра позволяет формировать у будущих специалистов целостное представление о профессиональной деятельности в ее динамике; позволяет приобрести социальный опыт (коммуникации, принятия решений и т. п.) [4].

Литература

1. *Бадмаева С.В.* Формирование коммуникативной компетентности будущих менеджеров по персоналу: социально-экономические и психологические проблемы управления // Сборник научных статей по материалам Третьей всероссийской научно-практической конференции, МГППУ, 25–27 апреля 2012 года / Под общей ред. М.Г. Ковтунович. М.: МГППУ, 2012.

2. *Бадмаева С.В.* Практикум по психологии управления: Учеб. пособие. М.: РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2011.

3. *Баринов К.А., Остроух А.В., Суркова Н.Е.* Реализация деловых игр в компьютерных системах обучения // Открытое и дистанционное образование. Томск, 2007.

4. *Гинзбург Я.С., Коряк Н.М.* Социально-психологическое сопровождение деловых игр // Игровое моделирование: методология и практика. Новосибирск: Наука, 1987.

5. *Забродин Ю.М., Бадмаева С.В.* Психология управления: Учеб. пособие. М.: Институт повышения квалификации государственных служащих, 2008.

6. *Кулапов М.Н., Бадмаева С.В., Карнаух И.С.* Руководитель в системе управления персоналом: Учеб. пособие. М.: Институт повышения квалификации государственных служащих, 2009.

7. *Кузнецова Н.А.* Деловая игра как элемент стандарта ФГОС-3 // Развитие инновационной элиты преподавателей: Материалы науч.-практ. конф. Пермь: Пермский национальный исследовательский политехнический университет, 2011.

Business game as a tool for development of communication competence of future managers

*Badmaeva Svetlana
Plekhanov Russian University of Economics,
Moscow, Russia, sbadmaeva@yandex.ru*

Author considers role and place of business game in development of communication activity of future managers and presents results of studies of business game application as a tool for future managers communication competence development during the education process when studying psychology curriculum in the economy department of university; efficiency of this training technique in development of communication competence of future managers is demonstrated.

Keywords: competence, communication competence, development of communication competence, training techniques, business game.

References

1. *Badmaeva S.V.* Formirovanie kommunikativnoy kompetentnosti budushchikh menedzherov po personalu: sotsial'no-ekonomicheskie i psikhologicheskie problemy upravleniya // Sbornik nauchnykh statey po materialam Tret'ey vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii, MGPPU, 25–27 aprelya 2012 goda / Pod obshchey red. M.G. Kovtunovich. M.: MGPPU, 2012.

2. *Badmaeva S.V.* Praktikum po psikhologii upravleniya: Ucheb. posobie. M.: REU im. G.V. Plekhanova, 2011.

3. *Barinov K.A., Ostroukh A.V., Surkova N.E.* Realizatsiya delovykh igr v komp'yuternykh sistemakh obucheniya // Otkrytoe i distantsionnoe obrazovanie. Tomsk, 2007.

4. *Ginzburg Ya.S., Koryak N.M.* Sotsial'no-psikhologicheskoe soprovozhdenie delovykh igr // Igrovoe modelirovanie: Metodologiya i praktika. Novosibirsk: Nauka, 1987.

5. *Zabrodin Yu.M., Badmaeva S.V.* Psikhologiya upravleniya: Ucheb. posobie. M.: Institut povysheniya kvalifikatsii gosudarstvennykh sluzhashchikh, 2008.

6. *Kulapov M.N., Badmaeva S.V., Karnaukh I.S.* Rukovoditel' v sisteme upravleniya personalom: Ucheb. posobie. M.: Institut povysheniya kvalifikatsii gosudarstvennykh sluzhashchikh, 2009.

7. *Kuznetsova N.A.* Delovaya igra kak element standarta FGOS-3 // Razvitie innovatsionnoy elity prepodavateley: materialy nauch.-prakt. konf. Perm': Permskiy natsional'nyy issledovatel'skiy politekhnicheskii universitet, 2011.