

современные вузы переживают проблему стремительного старения кадрового состава, необходимо помнить об этом важном критерии в осуществлении кадровой политики вуза.

Довольно распространенным подходом в понимании учебно-воспитательного процесса является его ориентированность на так называемые новые рыночные условия. Они действительно требуют большей самостоятельности и инициативности в принятии решений, профессиональной мобильности и стремления к максимально эффективному в плане прибыли результату. Умение легко идти на контакт, коммуникабельность и навыки лидерского поведения – все это, бесспорно, может быть полезным в новых экономических реалиях. Но тем важнее, в условиях предпринимательской и экономической свободы, с нашей точки зрения, становится необходимость нравственной ответственности перед согражданами и соотечественниками и за производимый продукт, и за оказываемую услугу, и за качество новой технологии в производстве ли лекарственных препаратов, технического ли сооружения. Ответственного специалиста в различных сферах деятельности

самореализации может воспитать наставник, уровень личностных характеристик которого высок настолько, чтобы в молодом сознании с его помощью преодолевалась бесперспективные с точки зрения общественной значимости безответственные эгоистические установки.

Последняя встреча глав ведущих государств в Давосе доказывает, что и Европейское сообщество, и американский политический истеблишмент начинает осознать необходимость морально-обоснованных решений в условиях современных рыночных отношений (речь Николая Саркози). Так что ориентация Российской образовательной системы только на требования рынка без учета общественно значимых нравственных требований – уже вчерашний день. Мир ушел вперед, переосмыслив причины и истоки недавнего кризиса.

Сегодня как никогда важно понять, что морально-нравственное развитие, ценностная компетентность молодого специалиста наряду с профессиональной – две первостепенные заботы научно-педагогического коллектива современной высшей школы. Одного без другого быть не должно.

ЗНАЧЕНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ

Э. Ю. Сарсембаева

Инновационный Евразийский университет
г. Павлодар

Качество – фундаментальная категория, определяющая все стороны мироздания, факторы социального устройства и деятельности людей. Категория «качество» раскрывается соотносительностью с категориями «количество», «системность», «структурность», «организованность», «оценка», «требования к качеству», «мера качества» и с другими составляющими качества образования (качество содержания образования, качество образовательных технологий и методов обучения, качество образованности личности).

Модель системы управления качеством может быть представлена тремя блоками:

- 1) подсистемой управленческих подходов, используемых для решения конкретных задач, ориентированных на качественное изменение какого-либо образовательного фактора;

- 2) подсистемой теоретико-методологических оснований, представленных на уровнях общенаучном, стратегическом, практико-ориентированном, конкретно-научном и факторном;
- 3) подсистемой ценностной сущности компонентов и факторов образования различной природы (духовность, мотивация, компетентность и т. д.).

В. А. Качалов систематизировал различные взгляды на факторы, определяющие качество образования и предложил свою классификацию:

- 1) Качество субъекта получения образовательных услуг (абитуриента, студента, слушателя, аспиранта).
- 2) Качество объекта предоставления образовательных услуг, в том числе:

- качество управления (назначение, цели, принципы, методы, структура, организация планирования);
- качество проекта предоставления образовательных услуг (структура, содержание программ обучения);
- качество ресурсного обеспечения процесса предоставления образовательных услуг (материально-технического, методического, кадрового и т. д.).

3) Качество процесса предоставления образовательных услуг, в том числе:

- качество организации и реализации применяемых технологий предоставления образовательных услуг (структура взаимодействия субъектов, форма и содержание образовательного процесса, мотивационные факторы);
- качество контроля над процессом предоставления образовательных услуг;
- качество контроля результатов предоставления образовательных услуг [1].

Таким образом, качество объекта предоставления образовательных услуг характеризуется качеством управления не только образовательным процессом, но и структурой, внутренним взаимодействием преподавательского состава и, как следствие, созданием атмосферы делового сотрудничества на всех уровнях взаимодействия.

Общение – основная форма человеческого бытия. Отсутствие или недостаток общения может деформировать человеческую личность. Управленческое общение – это общение между собеседниками, занимающими социальные позиции соподчиненности или относительной зависимости исходя из выполняемых социальных ролей, направленное на оптимизацию процесса управления и решение проблем совместной деятельности в организации.

Основные функции управленческого общения:

- выдача распорядительной информации (распоряжения, приказы, указания, рекомендации, советы и др.);
- получение обратной (контрольной) информации о ходе и итогах реализации распорядительной информации;
- выдача оценочной информации об итогах реализации задания [2].

Управленческое общение в своей основе деловое, ролевое общение. В процессе его мы контактируем и взаимодействуем для того, чтобы решить какую-либо деловую проблему. Все это требует организации процесса управленческого общения.

Система управленческих отношений опирается на два социально-психологических феномена, которые мы можем назвать как

собственно управление, т. е. целенаправленное воздействие на определенный объект, и подчинение, т. е. восприимчивость и подверженность целенаправленному воздействию субъекта воздействия. В зависимости от типологических черт, разными людьми не одинаково переживается само чувство подчинения.

Такие исследователи, как О. Крегер, Дж. Тьюсон, А. В. Молодцов выделяют три типа подчинения:

- строптивное подчинение: работник воспринимает подчинение как вынужденное и внешне навязанное отношение. Для него характерно слабое понимание мотивов подчинения и долга;
- равнодушное подчинение: работник вполне удовлетворен своим положением, ибо это освобождает его от принятия ответственных решений; исповедуется принцип «пусть думает начальник»;
- инициативное подчинение: работник осознает необходимость подчинения, чувство долга у него переходит в привычку, но не заглушает инициативу. В основе такого типа подчинения лежит критическая оценка руководителя и признание его авторитета.

По мнению Ю. С. Крижанской и В. П. Третьякова, в процессе делового общения возможно возникновение, по крайней мере, трех коммуникативных барьеров и их различных модификаций: барьеры «авторитет», «избегание» и «непонимание». Первые два обеспечивают защиту от источника информации, последний барьер – защиту от самого сообщения [3].

Барьер «авторитет». Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывается в доверии другим. Таким образом, доверие и недоверие как бы персонифицируются и зависят не от особенностей передаваемой информации, а от того, кто говорит.

Барьер «избегание». Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником. Если уклониться невозможно, то он прилагает все усилия, чтобы не воспринимать сообщение (невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора). Иногда избегают не только источников информации, но определенных ситуаций. Чаще всего барьер избегания предстает в той или иной степени невнимания. Поэтому, только управляя вниманием собеседника, аудиторией, можно преодолеть этот барьер. Главное при этом разрешить две взаимо-

связанные проблемы: привлечь внимание, удержать внимание.

Барьер «непонимание». Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит» (не слышим, не видим, не понимаем). Обычно выделяют четыре барьера непонимания: фонетический (фонема – звук), семантический (семантика – смысловое значение слов), стилистический (стилистика – стиль изложения, соответствие формы и содержания), логический.

Взаимодействие в общении – это система взаимно обусловленных действий партнеров по общению, направленных на взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок и других с целью обеспечения результативности общения и выработки единой стратегии.

Характерные черты взаимодействия:

- взаимодействие – необходимый и обязательный элемент совместной деятельности, без него проблематично говорить и о результативной выраженности социальной активности человека;
- основу взаимодействия составляет многообразие межличностных контактов и действий: непосредственных и опосредованных, случайных и преднамеренных, частных и публичных, длительных и кратковременных, вербальных и невербальных;
- для взаимодействия характерна циклическая причинная зависимость действий партнеров, когда поведение каждого выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных, т. е. между партнерами проявляется взаимная связь, взаимное воздействие, взаимные изменения и др. [3].

Структурными компонентами процесса взаимодействия в общении выступают субъекты взаимодействия, взаимная связь (на основе формальных и неформальных отношений), взаимные воздействия, взаимные изменения субъектов взаимодействия (на основе изменения точек зрения, взглядов, представлений, отношений, поведения, деятельности и др.).

В зависимости от степени учета во взаимодействии этих целей различают следующие стратегии поведения:

- сотрудничество, предполагающее максимальное достижение участниками взаимодействия своих целей;
- противодействие, предполагающее ориентацию лишь на свои цели без учета целей партнера;

- компромисс, предполагающий частное, промежуточное (зачастую, временное) достижение целей партнеров ради сохранения условного равенства и сохранения отношений;
- уступчивость, предполагающая принесение в жертву собственных потребностей для достижения целей партнера;
- избегание (уклонение), предполагающее уход от контакта, отказ от стремления к достижению своих целей для исключения выигрыша другого.

Главная цель коммуникации в процессе управления – достижение социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента. Коммуникационные потоки пронизывают все пространство организации. Именно благодаря им существует организация, как система. Она представляет собой сеть каналов и путей, по которым в организации происходит обмен информацией и мнениями.

Коммуникация в организации выполняет четыре основных функции:

- управленческую (осуществляется при помощи побудительных сообщений);
- информативную (осуществляется при помощи информативных сообщений);
- эмотивную (осуществляется при помощи экспрессивных сообщений, передающих возбуждение, эмоциональные переживания);
- фатическую, нацеленную на установление и поддержание контактов.

В коммуникационной структуре организации, прежде всего, выделяют горизонтальную (между равными по статусу работниками) и вертикальную (между работниками, находящимися на разных уровнях организационной иерархии) коммуникации.

К основным причинам плохих коммуникаций в организации относят следующие:

1. Недостаточное понимание руководителями важности коммуникаций, отсутствие обратной связи.
2. Неблагоприятный психологический климат в организации. Напряженные отношения ведут к умышленному искажению информации, излишней подозрительности.
3. Личностные моменты.
4. Неполнота воспринимаемой и передаваемой информации.

Управленческая деятельность – это последовательное преодоление рассогласований в процессе решения производственных задач, а стиль управления – это методы и приемы, применяемые для достижения намеченных целей и задач и линий поведения в

возникающих при этом конфликтных ситуациях. Эффективная межличностная коммуникация очень важна и для успеха в управлении, т. к., во-первых, решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей в рамках различных ситуаций. Во-вторых, межличностная коммуникация является лучшим способом обсуждения и решения вопросов, характеризующихся неопределенностью и двусмысленностью. Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности, информативным сопровождением его. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир, в отличие от личностного общения между близкими людьми, друзьями, родственниками. В целом деловое общение отличается от неформального тем, что в его процессе ставятся кон-

кретные задачи и конкретные цели, которые требуют определенного разрешения.

Новые экономические и социальные условия выдвинули на первый план необходимость повышения уровня коммуникативной компетентности. Высокая речевая культура и подготовка специалистов-профессионалов неотделимы друг от друга.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Качалов, В. А. Проблемы управления качеством в вузах. Заметки менеджера по качеству. Ч. 7. Вузы России и современные методы менеджмента качества, простое признание или активное внедрение / В. А. Качалов // Стандарты и качество. – 2000. – № 12. – с. 82-87.
2. Травин, В. В., Основы кадрового менеджмента / В. В. Травин, В. А. Дятлов. – М. : Дело, 1995. – с. 201-256.
3. Дэна Д. Преодоление разногласий. – СПб. : Питер, 1994. – с. 145-250.

ВЫДЕЛЕНИЕ УРОВНЕЙ ГОТОВНОСТИ СТУДЕНТА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ НИТ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

А. И. Борискина

ГОУ ВПО «Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова»
г. Барнаул

В связи с внедрением Интернет-технологий в учебный процесс в первую очередь возникает задача повышения информационной культуры преподавателя. На пути ее решения сталкиваются с целым рядом проблем экономического, организационного, методического характера. При освоении нового вида деятельности у многих людей естественно появляются различного рода барьеры, вызванные как общей ригидностью психики, так и институциональным страхом перед изменениями. Плюс к этому отношение в обществе к Интернет настолько неопределенно и порой противоречиво, что накладывает определенный отпечаток на психологические особенности его освоения.

Успешное решение проблемы студентов к использованию информационных технологий в профессионально-педагогической деятельности требует формирования готовности к такой деятельности.

Готовность специалиста к профессиональной деятельности заключается в усвоении им полного состава специальных зна-

ний, профессиональных действий и социальных отношений, сформированности и зрелости профессионально-значимых качеств.

Готовность к профессионально-педагогической деятельности рассматривается как сложное структурное образование, в центре которого находится отношение к педагогическому труду как главному смыслу жизни, добросовестное, ответственное отношение к педагогической деятельности, способность к самоотдаче в педагогической работе; устойчивые мотивы педагогической деятельности; профессионально значимые качества личности; профессиональные знания и умения.

Мотивационная готовность на высшем уровне проявляется в профессионально-педагогической направленности. Ее составляющими элементами являются когнитивный, эффективно-оценочный и поведенческий компоненты, имеющие свои критерийные показатели: знания, познавательный интерес, личностно-значимый смысл осуществляемой деятельности.