

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**ОЦЕНКА И РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ
У СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ 27.03.02
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 5001 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
института физики

Ярдиной Ангелины Алексеевны

Научный руководитель,
доцент, к.п.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

В.А. Соловьева

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой,
д.ф.-м.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Саратов 2023

Введение. В жизни человека процессы коммуникации играют чрезвычайно важную роль, поэтому они привлекают внимание специалистов в самых разных областях знания: философии, психологии, социологии, культурологии, лингвистике, журналистике, менеджменте и др.

Профессионально ориентированное обучение влияет на развитие личностных свойств, психологических качеств, необходимых будущему менеджеру для построения эффективного процесса коммуникации в организации.

Коммуникация, в отличие от общения, является социально обусловленным процессом передачи, восприятия информации в межличностных и массовых общениях по различным каналам, используя различные вербально-невербальные коммуникативные средства [9].

Актуальность выпускной квалификационной работы заключается в том, что коммуникации, как обязательную составную часть менеджмента, стали рассматривать в рамках стратегического управления организацией, когда выяснилось, что современный бизнес зависит не только от экономических, но и от ряда других факторов, весьма зависимых от хорошо налаженной в организации коммуникации.

Формирование у сотрудников мотивации на работу именно в этой фирме становится ключевым пунктом в работе с персоналом в целом [5]. Чтобы эффективно продвигать товар на рынке, заполненном аналогичным товаром, ключевое значение имеет формирование адекватного отношения потребителей к товару и ответственность за реализацию агентств и дилерских агентов, что нельзя без эффективного коммуникационного механизма.

Целью исследования в данной выпускной квалификационной работе является изучение развитости профессиональных навыков и коммуникаций для поиска путей совершенствования образовательного процесса на примере студентов института физики СГУ им. Н.Г. Чернышевского направления подготовки «управление качеством».

Для достижения цели были реализованы следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты формирования методики оценки и анализа коммуникативных и профессиональных навыков у студентов;
- определить роль коммуникаций в системе управления качеством;
- провести анализ профессиональных компетентностей у студентов, обучающихся по программе «управление качеством»;
- разработать рекомендации и мероприятия по развитию коммуникативных качеств студентов с целью совершенствования образовательного процесса.

Бакалаврская работа занимает 53 страницы, имеет 8 рисунков, 4 таблицы и 3 приложения.

Обзор составлен по 31 информационному источнику.

В данной работе мы в первом разделе рассмотрена теоретическая основа формирования методики оценки и анализа коммуникативных навыков, во втором разделе, экспериментальной части работы, проведен анализ профессиональных коммуникативных и организаторских навыков у студентов института физики направления подготовки «управление качеством», посредством проведения опросов КОС и КОСКОМ, а также предложены мероприятия для развития коммуникативных качеств студентов.

Основное содержание работы

В управленческом процессе коммуникация – это неразрывная связь между субъектами управленческой деятельности, которая обеспечивает взаимозаменяемость этапов обработки информации [4].

Коммуникативная коммуникация – это обмен информацией и опытом, полученными в процессе общения. Коммуникации являются неотъемлемой частью работы любого предприятия, и менеджеры тратят на нее не менее 50% своего времени, а иногда и больше. Интеллектуальные коммуникации позволяют организовать взаимодействие между предприятиями, а также налаживать контакты с внешними партнерами.

В стандарте ГОСТ Р 57193-2016 [1] представлено текстовое формализованное описание процесса управления качеством, включающее следующие параметры:

- цель;
- выход;
- действия и задачи.

Эффективные коммуникации – это источник жизни любой организации, независимо от ее размера или характера. Если правильно их использовать, то они являются инструментом для эффективного выполнения работы и служат показателем мотивации работающих, что в итоге приводит к высокой производительности [6]. Если системы и организация будут функционировать хорошо и слаженно, то информация, которую член организации намеревается передать, должна быть не только достоверна, но и хорошо передана.

Без должной коммуникации на предприятии становится невозможно внедрить систему всеобщего менеджмента качества, затруднительно защищать и продвигать корпоративный имидж организации через систему связей с общественностью [7]. Правильно составленные ответы на спорные ситуации, которые могут повлиять на репутацию компании, способны спасти компанию от множества проблем в дальнейшем. Специфика коммуникаций как инструмента регулирования производства и коллективных переговоров также не может быть игнорирована. Эффективное общение выполняет прекрасную работу в области разрешения конфликта – не существует лучшего пути разрешения конфликта и конфликтной ситуации, чем эффективные коммуникации.

Одним из основных принципов профессионального обучения в высших учебных заведениях является компетенция. Результатом такого обучения являются компетентные специалисты, которые способны проявить свои знания и опыт на практике. Однако, оценка компетенций является сложным процессом, который обусловлен многоуровневой структурой компетенций и способностью их проявления только в работе. Существующие методы оценки,

которые базируются на задачах, предназначенных для проверки получения знаний в отдельных дисциплинах, часто не демонстрируют полное измерение уровня компетенции [3].

В таблице 1 представлена структурно-содержательная модель коммуникативных навыков и приведен перечень инструментария, необходимого и достаточного для оценки каждого компонента (таблица 1) [2].

Таблица 1 – Структурно-содержательная модель коммуникативных навыков и средства оценивания

Компоненты коммуникативных навыков	Содержание коммуникативных навыков	Инструментарий оценивания
Аксиологический	Понимание значимости коммуникации	Анкетирование, интервью, мозговой штурм, метод опроса
Когнитивный	Система языковых и коммуникативных знаний	Тестирование, анализ коммуникативного события, анализ коммуникативной ситуации, задание на трансформацию исходного предложения
Деятельностно-практический (Праксиологический)	Система коммуникативных умений, способы деятельности в сфере компетенции	Деловая игра, кейсы, анализ коммуникативной ситуации, анализ коммуникативного события, проектная деятельность

В экспериментальной работе принимали участие студенты очной формы обучения института физики СГУ им. Н.Г. Чернышевского направления «Управление качеством».

Чтобы получить представление о коммуникативных навыках в межличностном общении, а также оценить уровень сформированности у студентов, мы использовали комплекс методик, в частности, методику В.В. Синявского, В.А. Федорошина (КОС) «Коммуникативные и организаторские склонности» [10].

Результаты анкетирования показали, что в данном опросе приняло участие 24 студента женского пола (что составило 69% от общего числа опрошенных) и 11 студентов мужского пола (31%), из них 6 человек учатся на

оценку «отлично», 12 – «хорошо», 15 – «удовлетворительно» и 2 имеют оценку «неудовлетворительно». Возрастная группа опрошенных варьируется в диапазоне от 17 до 25 лет (26 студентов возраст, которых от 17 до 20 лет (74% от общего числа опрошенных), и 9 студентов, возраст, которых от 21 до 25 лет (26%)).

В целом у группы опрашиваемых выявлены положительные тенденции коммуникативных способностей (59% опрошенных обладают средним, высоким и очень высоким уровнем способностей), однако низкий уровень коммуникативных способностей преобладает над высоким уровнем способностей на 17 позиций, следовательно, необходимо уделить внимание развитию коммуникативных умений студентов института физики направления «Управление качеством».

Организаторские способности в данной группе опрашиваемых находятся в плохом состоянии, т.к. по результатам опроса выявлено, что преобладают показатели низкие и ниже среднего уровни организаторских способностей. Показатели «высокий и очень высокий уровень способностей» составляют 34% от общего числа группы. Однако все же требуется обратить внимание на развитие указанных ранее умений студентов института физики направления «Управление качеством».

Также для определения уровня компетентности студентов института физики направления «Управление качеством» в качестве методов исследования была использована методика В.Н. Куницыной «Измерение коммуникативной и социальной компетентности» (КОСКОМ) [8].

Среди опрошенных респондентов отсутствуют студенты с низким уровнем коммуникативной компетентности, средним уровнем компетентности обладают 28 человек, что составляет 80% от общего числа опрошенных, 7 студентов обладают высоким уровнем коммуникативной компетентности – 20% опрошенных. Опрошенные с высокими показателями общего уровня коммуникативной компетентности:

- имеют хорошо развитую систему психологических знаний о себе и

о других, о социальной действительности, умений, навыков в общении, стратегий поведения в социальных ситуациях, позволяющую строить эффективное межличностное общение в соответствии с целями и условиями взаимодействия;

- умеют быстро и адекватно адаптироваться, принимать решения со знанием дела, учитывая сложившуюся конъюнктуру;
- действуют по принципу: «здесь, сейчас и наилучшим образом», извлекая максимум возможного из сложившихся обстоятельств.

Однако следует отметить, что среди опрошенных есть студенты, показавшие низкие результаты коммуникативной и организаторской компетентности, что свидетельствует о необходимости разработки и внедрения мероприятий, направленных на повышение уровня компетентности студентов института физики направления подготовки «Управление качеством».

Проведенное в работе исследование дает возможность оценить недостаточный уровень коммуникативных и организаторских способностей студентов направления подготовки «управление качеством». Полученные в ходе анализа показатели предоставляют возможность оценить умения студентов грамотно распоряжаться своим временем, взаимодействовать в коллективе, организовывать свою и групповую работу.

На основе анализа в качестве мероприятий, направленных на совершенствование коммуникативных навыков студентов институту физики направления подготовки «управление качеством», предложено разработать методику развития коммуникативной компетентности с помощью информационной среды, данная методика позволит разработать план по развитию коммуникативных качеств студентов, а также диагностировать ее эффективность.

Для определения зависимости выбора определенной совокупности методов, способов и приемов развития коммуникативной компетенции, рассмотрим две компоненты психолого-педагогической характеристики студентов, которые больше всего связаны с коммуникативной деятельностью:

особенности общения с другими членами группы и характеристика совместной деятельности в группе.

В качестве задания методики предложим разработку программы самопрезентации. Цель задания – развитие компонента коммуникативной компетенции, а именно владением навыками осуществления эффективной коммуникации в профессиональной среде. Суть задания состоит в следующем: студенту необходимо сформировать программу своего представления. Указанное выше задание обладает целью, направленной на формирование компонентов коммуникативной компетенции студентов, однако предполагают отличную друг от друга деятельность во время их выполнения.

Целью следующего задания, предлагаемой нами методики, является развитие компонентов коммуникативной компетенции, а именно: умение работать с оригинальными научными текстами и содержащимися в них смысловыми конструкциями и способность грамотно излагать мысли в устной речи. В рамках этого задания участие каждого члена группы важно, так как при ротации каждый член группы сменит свою основную группу, и от того как он смог интерпретировать материал, и как он сможет его изложить для другой группы, зависит уяснение материала этой части темы членами другой группы. В данном задании роль лидерства в группе отходит на второстепенный план в рамках изучения материала и трансляции его в других группах, однако имеет место быть в оценивании результата деятельности других групп в освоении части темы своей основной группы.

Предлагаемая нами методика развития коммуникативной компетенции студентов может привести к желаемым изменениям уровня сформированности коммуникативной компетенции студентов или развитию отдельных ее компонентов.

В рамках применения разработанной нами методики развития коммуникативной компетенции студентов предполагаемым результатом является изменение уровня сформированности коммуникативной компетенции студентов, следовательно, при оценке результативности методики необходимо

пользоваться критериями, характерными для оценки достоверности изменения уровня сформированности коммуникативной компетенции. Исходя из того, что проведение оценки достоверности изменения уровня сформированности коммуникативной компетенции будут проводиться на зависимых выборках, то есть на полученных на одной и той же группе респондентов, можно сделать вывод, что подходящими критериями будут являться критерий Вилкоксона.

В рамках применения нашей методики развития коммуникативной компетенции студентов предполагается измерение развития коммуникативной компетенции студентов в рамках всех дисциплин, при проведении которых в течение учебного курса применялись методы, способы и приемы развития коммуникативной компетенции.

Заключение. Улучшение навыков общения – это то, что происходит на протяжении всей жизни, и на него всегда можно положиться. Разносторонний человек умеет разговаривать с людьми на разные темы, и если он не знаком с темой, то честно признается, внимательно слушая собеседника, и таким образом продолжает разговор.

Коммуникация в образовательных организациях является существенным фактором качества образования, но это не одно и то же. Инструменты мониторинга эффективности коммуникации могут пересекаться с мониторингом качества образования, но система их построения различна. Ключевым понятием, которое легло в основу дальнейших исследований, является определение Е.В. Руденского: «Коммуникативная компетентность – это обобщенная коммуникативная характеристика человека, охватывающая коммуникативные умения, знания, умения и социальный опыт в сфере делового общения».

Студенты, обучающиеся по направлению «управление качеством», обладать передовыми навыками профессионального общения в своем профессиональной деятельности, студенты имеют преимущественно ненасильственное отношение и устойчивый уровень эмоциональной способности, эмпатии, спонтанности и эмоциональной осведомленности.

В результате исследования, нами были изучены теоретические основы по вопросам методик оценки и анализа коммуникативных навыков у студентов, также проведен анализ с целью определения степени коммуникативного и организаторского развития студентов института физики направления подготовки «управление качеством» посредством использования методик КОС и КОСКОМ.

Таким образом, сделан следующий вывод – большая часть опрошенных респондентов имеют средний уровень коммуникативных и организаторских способностей, однако наблюдаются тенденции к более высокому уровню развития указанных навыков.

Для улучшения навыков коммуникаций необходимо провести и апробировать в реальном времени ряд мероприятий, направленных на их совершенствование, с целью повышения уровня сформированности коммуникативных умений, эмоциональной устойчивостью и самоконтроля у студентов направления подготовки «управление качеством».

Список использованных источников

1 ГОСТ Р 57193-2016. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла систем [Электронный ресурс] // docs.cntd.ru [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200141163> (дата обращения: 15.05.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

2 Алтунина, И. Р. Мотивы и мотивация социального поведения как проблема социально-психологических исследований / И. Р. Алтунина // Современная социальная психология : теоретические подходы и прикладные исследования. – 2021. – № 1. – С. 7-17.

3 Асташина, О. В. Коммуникативные стратегии в организации / О. В. Асташина // Вестник науки и образования Северо-Запада России. – 2019. – № 4. – С. 151-156.

4 Жарких, Н. Г. Коммуникативная компетентность студентов в ситуациях фрустрации / Н. Г. Жарких // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2020. –

№ 109. – 171 с.

5 Зайцев, С. А. Управление качеством (для бакалавров и магистров) / С. А. Зайцев. – М. : КноРус, 2018. – 320 с.

6 Зайцев, Г. Н. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий: Учебное пособие / Г. Н. Зайцев. – СПб. : Питер, 2017. – 352 с.

7 Конушкина, А. О. Современные коммуникации: организационный подход / А. О. Конушкина, А. В. Федорова // Инновационная наука. – 2020. – № 3. – С. 247-252.

8 Куницына, В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.

9 Плакса, Ю. В. Современные методы коммуникации в организациях / Ю. В. Плакса // Экономика и предпринимательство. – 2019. – № 12-2. – С. 1199-1203.

10 Синявский, В. В. Методика Коммуникативные и организаторские склонности (КОС) / В. В. Синявский, В. А. Федорошин // Психологические тесты онлайн [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://psytests.org/work/kosA.html> (дата обращения: 15.05.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.