

Министерство здравоохранения Российской Федерации
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Северный государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

**ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА
ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ**

**Материалы
XXI Межрегиональной учебно-методической конференции
21 апреля 2016 г.**

Архангельск
2016

УДК 37
ББК 74.460
О 75

Редакционная коллегия: *М.Л. Бобкова, О.В. Маркова, И.А. Турабов*
Ответственный редактор: *А.С. Оправин*
Технический редактор: *М.В. Шестакова*

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Северного государственного медицинского университета

**Основные направления обеспечения качества высшего и среднего профессионально-
О 75 го образования на современном этапе:** материалы XXI Межрегиональной учебно-методической конференции / отв. ред. А.С. Оправин. – Архангельск: Изд-во Северного государственного медицинского университета, 2016. – 108 с.

В сборнике представлены материалы об особенностях подготовки обучающихся по программам высшего и среднего профессионального образования, компетентностном подходе в организации и оценке качества образования, организации воспитательной среды вуза, опыте профориентационной работы и довузовской подготовки, подготовки кадров по программам ординатуры, дополнительного профессионального образования.

Материалы конференции представляют большой интерес для профессорско-преподавательского состава образовательных учреждений среднего профессионального и высшего образования.

УДК 37
ББК 74.460

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Зотова Е. М.

ГБОУ ВПО СГМУ (г. Архангельск) Минздрава России

Ижмякова Е. В.

МУК ЦБС «Октябрьская библиотека №2»

Федеральный государственный образовательный стандарт ставит целью формирование коммуникативной компетентности у студентов факультета экономики и управления. Профессиональная деятельность в области экономики и менеджмента требует формирования компетенции ОК-7 – готовности к кооперации с коллегами, работы в коллективе, ОК-11 – умения критически оценивать личные достоинства и недостатки и ОК-19 – способности осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, владение деловой перепиской и электронными формами коммуникации.

Экономическая сфера жизни долго описывалась такими понятиями, как *сырьё, техника, рабочая*

сила, товар, прибыль, эффективность, деньги, конкуренция, которые и сегодня составляют основу понятийного аппарата, но с некоторых пор в экономической литературе стали возникать другие категории: *человеческие отношения, морально-психологический климат, стиль управления, профилактика конфликта, кодекс чести бизнесмена*. Они свидетельствуют о сближении экономики и гуманитарных наук. Современный эффективный менеджер и экономист большую часть своего времени затрачивает не столько на решение финансовых и технических вопросов, сколько на организацию деловых коммуникаций, решение проблем, которые возникают в процессе общения с подчиненными, коллегами, начальством. Сегодня основные проблемы экономики и управления сводятся к проблеме качества товаров, то есть задаче предметно-организационной, и к проблеме качества жизни людей, которые этот товар производят (настроение, самосознание, ценностные ориентиры), то есть к задаче гуманитарной, психологической. Никакая теория, программа или государственная политика сами по себе не могут сделать предприятие эффективным, это могут только люди. При составлении резюме и приеме на работу ключевое деловое качество менеджера – коммуникабельность. Многие без раздумий так и пишут, позиционируют себя коммуникабельными людьми, чаще всего предполагая под этим достаточно редким качеством эффективного общения абсолютно противоположные признаки болтливости и развязности, иногда грубоватости, завышенной самооценки.

Современный эффективный менеджер и экономист отличается от традиционного управленца специфическим профессиональным стилем общения, четким следованием правилам деловой этики и этикета, сформированным личным имиджем. Он позитивен, проявляет неподдельный интерес к людям, умеет правильно говорить и внимательно слушать, поддерживает доброжелательную атмосферу общения в группе, организует прочность связей между членами коллектива, создает возможность для творческого проявления сотрудников, управляет конфликтами. Такие дисциплины как «Деловая этика и этикет», «Деловые коммуникации» помогают сформировать и отработать студентам необходимые профессиональные навыки, овладеть основами науки, нацеливают на трудную работу над собой, без которой не будет карьерного роста.

Почему же сегодня, когда позволено все, вплоть до прокалывания языка, тема хороших манер все так же актуальна и еще больше набирает свои обороты? Очень часто в жизни возникают ситуации, когда мы задумываемся, как правильно себя вести. Ведь современная «вседозволенность» только усиливает ощущение неуверенности, мы часто стали задаваться вопросом: как можно поступить в той или иной ситуации?

Все дело в том, что «этикет» и «правила хорошего тона» – сложные, многослойные понятия. И зачастую невозможно однозначно сказать, что «правильно», а что «неправильно», потому что сами нормы поведения не являются чем-то статичным, раз и навсегда установленным. Они разнятся от эпохи к эпохе, от страны к стране, от ситуации к ситуации.

Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, носят характер как бы неписаного соглашения о том, что в поведении людей считать общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этики и этикета, но и понимать необходимость определенных правил взаимоотношений.

Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение, облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту и на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различных официальных мероприятиях: приемах, церемониях, переговорах.

Для формирования навыков эффективного общения и взаимодействия людей в сложных, часто конфликтных ситуациях, для расширения кругозора и, в итоге, с целью сформировать коммуникативную компетенцию студентов путем освоения теоретических знаний был разработан проект «Совершенствование навыков делового этикета и делового общения для студентов средних и высших учебных заведений г. Архангельска», который стал частью другого, более широкого проекта «Путь к успеху». Проект «Путь к успеху» разработан на базе Муниципального учреждения культуры Муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» «Октябрьская библиотека № 2» и вошел в ведомственную программу «Культура и молодежная политика Архангельска (2016-2018 годы) в разделе «Приоритетные направления развития сферы культуры».

Целью проекта является сохранение и развитие человеческого потенциала молодых жителей го-

рода. Подростковый возраст – важнейший период в психосоциальном развитии человека. Подросток уже не ребенок, но еще не взрослый. Он активно включается во взрослую жизнь, формирует свою идентичность, осваивает различные социальные роли. Его глобальная жизненная ориентация зависит от того, как он будет относиться к миру в целом, к себе и другим в этом мире. Позиция терпимости и доверия – это основа для осуществления выбора будущих поколений в пользу мирного сосуществования человечества, а не конфликтов. Укоренение в подростковом возрасте духа толерантности, формирование отношения к ней как к важнейшей ценности общества – значимый вклад образования в развитие культуры мира на Земле. Юношеский возраст – этап формирования самосознания и собственного мировоззрения, этап принятия ответственных решений. Студенческий возраст является сенситивным периодом для развития основных социогенных потенций человека. Преимущественно высшее образование оказывает огромное влияние на психику человека, развитие его личности.

Задачами проекта стали:

- выявление и развитие скрытого потенциала человека,
- личностный рост каждого участника,
- приобретение навыков психологической самопомощи для улучшения качества жизни и сохранения психического здоровья.

Содержанием проекта является проведение тренинговых занятий для студентов «Общение без границ», игровые и ситуативные занятия по следующим темам:

- Сплочение коллектива
- Лидерство
- Доверительное общение
- Коммуникативный тренинг
- Психология публичного выступления
- Искусство общения по Э. Берну
- Совершенствование навыков делового этикета и делового общения для студентов

Автором и организатором проекта выступает Ижмякова Елизавета Владимировна, библиотекарь «Октябрьской библиотеки №2», молодой специалист, выпускница факультета клинической психологии СГМУ. Участникам проекта импонирует созданная в библиотеке атмосфера и обстановка, молодость автора и ведущей, понимание общности проблем профессиональной реализации в нашем регионе.

Одним из ключевых пунктов проекта является совершенствование навыков делового этикета и делового общения студентов высших учебных заведений. Активными участниками мероприятий стали студенты факультета экономики и менеджмента ГБОУ ВПО Северного государственного медицинского университета. Занятия в неаудиторной обстановке приводят к осознанию, что являешься частью большого проекта в рамках молодежной политики региона, приобщают студентов к пониманию формальных и неформальных связей в обществе, к возможности ярче проявить свои способности, понять проблемы региона и необходимость их решать сегодня, своими силами, личным участием. В проектной деятельности используются видеоматериалы, интерактивные методы моделирования ситуаций, свободная дискуссия, проведение психологических тренингов.

Будущие бакалавры выбрали за основу своих знаний довольно строго регламентируемые специальности: экономика и менеджмент. Знание основ этикета (любого), но в нашем случае именно делового, будет способствовать карьерному росту специалиста. Деловой этикет – важнейшая сторона профессионального поведения. Профессиональное общение как искусство ведения телефонных переговоров, знание правил переписки и совершенствование имиджа сотрудника служат признаками воспитанности, респектабельности и уверенности в себе.

Деловой этикет представляет собой свод писаных и неписаных правил поведения, нарушение которых мешает нормальному ведению дел. Деловая этика занимает особое место в искусстве ведения бизнеса. Если нарушая те или иные нормы поведения в быту и в обществе, вы рискуете главным образом своей репутацией воспитанного человека, то в бизнесе такие ошибки могут стоить больших денег и карьеры. Великий мастер и учитель в сфере деловых отношений Дейл Карнеги утверждал, что успех человека в финансовых делах на пятнадцать процентов зависит от его профессиональных знаний на восемьдесят пять – от умения общаться с людьми.

В самом деле, любой бизнес – это скоординированные действия множества людей, и эффективность этих действий прямо зависит от их способности налаживать отношения друг с другом. Служебный этикет – это установленный порядок поведения в офисе и в сфере делового взаимодействия. Известно, что любой сотрудник фирмы – лицо компании, и важно, чтобы это лицо было одновре-

менно симпатичным и профессиональным, доброжелательным и непреклонным, услужливым и самостоятельным.

Вопросы этики и делового этикета интересны для молодежи именно тем, что существует много не устоявшихся решений проблем, вызывающих дискуссии, различные интерпретации, мнения, подтвержденные личным опытом. Проектная деятельность «Путь к успеху» только набирает обороты, подводить итоги пока рано, надеемся, что результаты проекта будут представлены на следующей учебно-методической конференции.

Список литературы

1. Алексина Т.А. Деловая этика: учебник для академического бакалавриата. М. : Изд-во Юрайт, 2015. 384 с.
3. Цемме Х.В. Современный этикет на все случаи жизни. – М: Изд-во Гелиос, 2008. 256 с.