

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ БУДУЩЕГО МЕНЕДЖЕРА

Дементьева Е.И.

Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина
alenka.kuprianova@yandex.ru

Аннотация: В статье рассматривается важность культуры делового общения для успешной профессиональной деятельности менеджера, Раскрываются основные теоретические подходы и принципы, этапы, формы и методы формирования культуры делового общения будущего менеджера в вузе.

Ключевые слова: деловое общение, подходы и принципы, культура делового общения, будущий менеджер.

Деловое общение является важнейшим инструментом в работе любого менеджера. Оно предполагает умение выстраивать доверительные отношения, разрешать конфликты, мотивировать и достигать поставленных целей. Основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество. В отличие от профессионального общения, которое чаще всего происходит в социальном коллективе (производственном коллективе), деловое общение может протекать в диаде и является более широким понятием, которое включает в себя и профессиональное общение [1].

Деловое общение понимается как средство психологического обеспечения деятельности, в котором выделяются такие особенности, как регламентированность в отношении распределения функций между партнерами, средств общения, а также отношение к проблемным ситуациям, как «взаимодействие, взаимоотношение, по меньшей мере, двух равных по активности партнеров, субъектов общения», как «общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности [2].

Исходя из вышеизложенного, можно предложить следующее определение: деловое общение — взаимодействие деловых партнеров для разрешения конкретных проблем и организации делового сотрудничества, которое имеет своей целью установление, поддержание и развитие контактов с партнерами по совместной деятельности для достижения определенных результатов. Данный вид общения является неотъемлемой частью любой организаторской и управленческой деятельности, охватывает различные по уровню, содержанию и по форме организации контакты, осуществляется в устной и письменной форме и опирается на знание таких дисциплин, как психология, социология, риторика, и в первую очередь, на высокие профессиональные знания.

Культура делового общения представляет собой важнейший аспект успеха менеджера, способствующий эффективному взаимодействию с людьми. Именно поэтому ее развитие и совершенствование играют значительную роль в профессиональном росте будущего лидера. Рассмотрим ключевые теоретические подходы к формированию культуры делового общения.

Системный подход видит деловое общение как комплексную систему, состоящую из множества элементов: методов, целей, форм, средств, внешних факторов и участников. Системный анализ позволяет выделить главные компоненты культуры делового общения и исследовать их взаимосвязи

Коммуникативный подход фокусируется на деловом общении как процессе обмена информацией. Здесь центральное место занимают методы и формы передачи данных, а также их восприятие и интерпретация.

Психологический подход акцентирует внимание на межличностных взаимодействиях, мотивации и эмоциях, исследуя механизмы влияния на собеседника и методы преодоления коммуникационных барьеров, создавая при этом комфортную атмосферу.

Социальный подход рассматривает деловое общение как социальное явление, определяемое культурными нормами и традициями. Он изучает специфику делового общения в разных социальных контекстах и его роль в формировании организационной культуры [3].

Основополагающими элементами культуры делового общения являются: компетентность — понимание основ делового общения и норм этикета; гибкость — умение адаптироваться к разнообразным стилям общения и специфическим ситуациям; эмпатия — дар осознавать и сопереживать другому человеку; уважение — признание и уважение интересов и ценностей окружающих; ответственность — осознание последствий своих слов и поступков в процессе общения.

Культура делового общения занимает центральное место в успешной деятельности менеджера, представляя собой совокупность норм, правил, ценностей и традиций, которые очерчивают способы взаимодействия в профессиональной среде. Формирование этой культуры начинается с обучения будущих менеджеров и проходит через несколько ключевых этапов.

Первый этап — это усвоение основ межличностного взаимодействия и теоретических аспектов коммуникации. Здесь студенты изучают главные принципы и методы общения, учатся четко формулировать свои мысли и идеи, а также эффективно взаимодействовать с окружающими.

Второй этап включает практическое применение знаний. В этом периоде студенты могут использовать приобретенные навыки в реальных ситуациях, участвуя в ролевых моделях и деловых играх, которые способствуют отработке коммуникативных стратегий.

Третий этап — профессиональная практика, где будущие менеджеры сталкиваются с реальными вызовами, применяют свои знания для разрешения конфликтов, учатся работать в команде и принимать решения.

Важно отметить, что личностный рост будущего менеджера является ключевым фактором формирования культуры делового общения. Развитие таких качеств, как самосознание, самоконтроль, эмпатия и толерантность, способствует эффективному взаимодействию в команде и созданию гармоничной рабочей атмосферы.

Учебный процесс в вузе является основой для формирования навыков делового общения. Каждый вуз разрабатывает уникальные учебные планы, охватывающие ключевые дисциплины, критически важные для успеха в управлении: теоретическую базу, социологию и психологию, курсы межкультурной коммуникации. Следует отметить, что в современном мире обучение будущих менеджеров становится активно практико-ориентированным. Для достижения этой цели на практических занятиях применяются интерактивные методы, такие как ролевые игры, симуляции, кейс-стади и групповые проекты. Эти методы обучения открывают ценные возможности для успешного развития навыков делового общения у будущих менеджеров, позволяя им применять теоретические знания на практике и учиться на собственном опыте [4].

Таким образом, образовательный процесс для будущего менеджера должен сосредоточиться на развитии компетенций делового общения, которые играют ключевую роль для успешной карьеры. Важно, чтобы студент усвоил навыки публичных выступлений, письменного делового общения, межличностного общения, принятия решений в неопределенных ситуациях, управления конфликтами и решения проблем, а также освоил культурные особенности и различия.

Образовательный процесс в вузе должен предоставить возможность студенту получить современные знания в области управления и предоставить практические инструменты для успешного взаимодействия в профессиональной среде. Пошаговое формирование компетенций делового общения поможет будущему менеджеру эффективно общаться с партнерами и клиентами, коллегами, что в конечном итоге повысит эффективность его профессиональной деятельности.

Образовательный процесс, направленный на подготовку таких специалистов, должен быть структурирован и многоаспектен, уделяя особое внимание развитию навыков делового общения на всех уровнях. Развитие компетенций делового общения должно происходить поэтапно, начиная с фундаментальных основ. На первом этапе студенты должны освоить базовые принципы эффективной коммуникации, включая вербальные и невербальные средства передачи информации. Это подразумевает работу над дикцией, мимикой, жестикой, а также освоение техники активного слушания — способности не только слышать, но и понимать собеседника, задавать уточняющие вопросы и реагировать адекватно на его эмоциональное состояние. Особое внимание следует уделить развитию навыков публичных выступлений, начиная с подготовки и структурирования речи, заканчивая работой над ораторским мастерством и умением управлять аудиторией. Практические занятия, включающие симуляции деловых встреч и презентаций перед комиссией, помогут студентам отработать навыки и получить обратную связь от опытных преподавателей.

Следующий этап — это освоение специфики письменного делового общения. Студенты должны научиться составлять различные виды деловой документации: письма, отчеты, презентации, коммерческие предложения. Важно не только правильно формулировать мысли, но и учитывать стилистические особенности и правила делового этикета. Не менее важен и аспект межличностного общения. Будущий менеджер должен уметь строить эффективные рабочие отношения с коллегами, подчиненными и руководством, учитывая индивидуальные особенности каждого человека. Обучение в данном направлении должно включать в себя изучение различных стилей общения, техник управления конфликтами и методов разрешения сложных ситуаций. Ролевые игры и кейсы, моделирующие реальные ситуации межличностных взаимодействий в профессиональной среде, помогут студентам освоить эти навыки на практике [5].

Современный менеджер должен быть также компетентен в области межкультурной коммуникации. Глобализация бизнеса требует понимания культурных особенностей и различий в общении с партнерами и клиентами из разных стран. Поэтому образовательная программа должна включать в себя изучение основ межкультурной коммуникации, особенностей делового этикета в различных культурах и способов адаптации к различным коммуникативным стилям.

Наконец, важно помнить, что процесс обучения — это не только освоение теоретических знаний и отработка навыков, но и развитие личностных качеств, необходимых для успешной карьеры менеджера. Это включает в себя развитие лидерских качеств, способности к самоорганизации, умение работать в команде и стрессоустойчивость. Только комплексный подход, включающий в себя теоретические знания, практические навыки и развитие личностных качеств, позволит подготовить высококвалифицированного менеджера, способного успешно работать в динамично меняющемся современном мире. Использование интерактивных методов обучения, таких как деловые игры, проектная работа, и сотрудничество с реальными компаниями, позволит студентам получить неоценимый практический опыт и заложить прочный фундамент для будущей успешной карьеры.

Литература

1. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации. М.: Издательство Юрайт, 2024. 319 с.
2. Коноваленко М.Ю. Психология делового общения. М.: Издательство Юрайт, 2024. 158 с.

3. Никитин П.А. Основы эффективного делового общения. М.: Эксмо, 2016. 104 с.
4. Добросельский В.В. Формирование личностно-деловых качеств будущих менеджеров в процессе профессиональной подготовки. Нижний Новгород: НИЦ «Открытое знание», 2018. 216 с.
5. Слостенин В.А., Исаев И.Ф., Шиянов Е.Н. Педагогика. М.: Академия. 2011. 576 с.