

ВЫЯВЛЕНИЕ СТРУКТУРЫ И ДИАГНОСТИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

М.Ф. Панченкова

**Курганский институт железнодорожного транспорта –
филиал Уральского государственного университета
путей сообщения в г. Кургане**

STRUCTURE DETECTION AND DIAGNOSIS OF PROFESSIONAL AND COMMUNICATIVE COMPETENCE OF A FUTURE SPECIALIST IN RAIL TRANSPORT

M. Panchenkova

**Kurgan Institute of Railway Transport – the branch of Ural State University
of Railway Transport in the town of Kurgan**

Рассматривается роль компетентностного подхода как методологической основы разработки модели специалиста железнодорожной отрасли, на основе которой автор выявляет компонентный состав профессионально-коммуникативной компетентности будущего специалиста железнодорожного транспорта и определяет этапы, критерии и уровни формирования изучаемого качества.

Ключевые слова: компетентностный подход, модель специалиста, профессионально-коммуникативная компетентность будущего специалиста железнодорожной отрасли.

The role of competence-based approach as a methodological basis for the construction of the railroad specialist's model is reviewed. The author describes the component content of professional and communicative competence of a future railroad specialist and identify stages, criteria and levels of forming the quality under study.

Keywords: competence-based approach, specialist's model, professional and communication competence of a future railroad specialist.

В настоящее время идет активный поиск способов описания результата профессионального образования на основе применения компетентностного подхода. Декларируемый как отход от знаниевой модели образования, он ориентирован на формирование готовности выпускника к конкретным видам профессиональной деятельности.

Компетентностный подход является методологической основой для разработки модели специалиста, определяющей виды, структуру и специфику компетенций, и Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) нового поколения для учреждений профессионального образования. Под результатами образования при компетентностном подходе понимают наборы ком-

петенций, выражающие, что именно студент будет знать, понимать и способен делать после завершения освоения дисциплины, образовательного модуля или всей образовательной программы. Усложняется и квалиметрическое сопровождение ФГОС в рамках компетентностного подхода, требующего не только диагностирования профессиональных компетенций, но и оценивания формирования творческих способностей и личностных качеств [1].

Вслед за В.А. Болотовым и В.В. Сериковым, мы считаем, что компетентного человека, а тем более специалиста, не сформировать из простой суммы знаний и умений. Только в процессе создания собственного опыта происходит интеграция в содержании образова-

ния понятий, способов человеческой деятельности, творческого потенциала и опыта проявления личностной позиции, являющегося, в свою очередь, предметом рефлексии, исследования, оценки [2, с. 11].

В период реформирования предприятий железнодорожного транспорта его кадровая политика, касающаяся прежде всего подбора руководителей и специалистов, приобретает особую важность, на чем акцентируют внимание последние отраслевые документы.

Компетентный подход, положительно зарекомендовавший себя на Западе и развивающийся в исследованиях отечественных ученых, может решить данную проблему. На сегодняшний день данный подход требует развития и реализации на практике с учетом специфики функционирования отрасли.

С целью разработки «модели специалиста» железнодорожной отрасли в 2006 г. был проведен социологический опрос руководителей и специалистов 20 предприятий Свердловской и Южно-Уральской железных дорог, в ходе которого к наиболее значимым профессиональным и личностным качествам отнесены следующие:

- специальные знания;
- умение руководить подчиненными;
- ответственность за работу;
- самостоятельность и инициатива;
- увлеченность работой и потребность «болеть» за производство;
- умение владеть информацией и оценивать последствия своих решений;
- отношение к подчиненным;
- корректность поведения;
- требовательность к себе;
- готовность продолжать самообразование;
- умение ориентироваться в экстремальной ситуации.

При выявлении значимых (ключевых) компонентов профессиональной компетентности современного железнодорожника в ходе опроса оказалось, что самый высокий балл имеют компоненты компетентности, связанные с умением формулировать мысли, а специальные знания выполняют второстепенную роль. По мере уменьшения значимости выявлены следующие ключевые компоненты:

- скорость восприятия информации и адекватность понимания обстоятельств дела;
- коммуникативные навыки, умение вести деловые переговоры (в том числе телефонные), работать с письменными материалами;

– умение поддерживать приемлемые отношения в коллективе;

– умение обучать других работников, передавать имеющийся опыт;

– оперативность и многовариантность в принятии решений;

– четкость формулирования мыслей в устных выступлениях [3, с. 24–31].

В нашем исследовании, проанализировав основополагающие термины «компетенция» и «компетентность» как в отечественных, так и зарубежных исследованиях, а также состав востребованных качественных характеристик работников железнодорожной отрасли – «модель специалиста», мы выявили одно из необходимых и востребованных качеств будущего специалиста железнодорожного транспорта – профессионально-коммуникативную компетентность, формируемую в процессе опережающего развития специалиста, т. е. в учебном заведении в рамках гуманитарного блока дисциплин.

Проведенное исследование сущности явления «профессионально-коммуникативная компетентность» и ее формирования в философском и педагогическом аспектах позволяет полагать, что в результате образования у человека должно развиваться некоторое целостное профессионально-коммуникативное качество, позволяющее ему успешно выполнять производственные задачи, взаимодействовать с другими людьми. В таком понимании профессионально-коммуникативная компетентность специалиста железнодорожной отрасли есть его личностная интегративная характеристика, выраженная в комбинации лингвистических и профессиональных знаний, коммуникативных умений и способностей, профессионально значимых качеств специалиста, применяемых в профессиональной деятельности как на родном, так и на иностранном языках (в условиях межкультурного профессионального взаимодействия), проявляющаяся в адекватности решения (стандартных и особенно нестандартных, требующих оперативности) задач в разнообразных социальных и профессиональных ситуациях.

Практическая реализация общей модели оценивания качества учебных достижений студента в учебных заведениях среднего профессионального образования осуществляется через систему средств и технологий оценки качества подготовки специалиста, адекватно отражающей результаты образования (компе-

тенции) обучающегося в течение всего периода его обучения и развития.

В своей системе описания результатов оценивания по дисциплине «Иностранный язык» мы основываемся на таксономию Б. Блума [5], который рекомендует применять для описания результатов обучения шесть категорий обучения – знание, понимание, применение (умение), анализ, синтез и оценивание. Первые две категории характеризуют уровень освоения знаний. Остальные четыре относятся к интеллектуальным качествам более высокого уровня деятельности. Знание в нашем случае – это воспроизведение важной информации о коммуникативной деятельности будущего специалиста, компонентах коммуникативности, составляющих характеристики профессионально-коммуникативной компетентности. Понимание – объяснение важной информации о роли коммуникативной культуры в профессиональной деятельности специалиста. Коммуникативные умения – умения, необходимые для решения профессиональных проблем на вербальном/невербальном и паралингвистическом уровнях. Анализ – решение открытых проблем. Синтез – нахождение эвристических ответов на проблемы. Оценивание – вынесение критических суждений, основанных на фундаменте знаний о коммуникативной деятельности в профессионально-деловой сфере.

Профессионально-коммуникативная компетентность будущего специалиста железнодорожного транспорта определяется его коммуникативной деятельностью, которая протекает в профессиональной и деловой сфере. При этом профессиональная ее часть составляет содержательную сторону общения, а деловая – ее выразительная форма. Профессиональное общение будущего специалиста основывается на языке академическом, научном, публицистическом той сферы деятельности, которой посвящает себя студент. Деловое общение подразумевает «межличностную зону профессиональной коммуникации» [4, с. 14], акт социального взаимодействия, направленный на организацию и оптимизацию производственной, научной, коммерческой деятельности.

Мы рассматриваем коммуникативную деятельность как аспект профессиональной деятельности специалиста через взаимосвязанные ее структуры: перцептивная – проникновение во внутренний мир партнера по профессионально-деловому общению; собственно-

коммуникативная – установление взаимовыгодных целесообразных отношений; коммуникативно-операциональная – активное использование средств техники общения в профессионально-деловой сфере. Для успешного осуществления всех этих компонентов необходимы соответствующие способности, проявляющиеся в умениях, которые, в свою очередь, являются знаниями в действиях. Поэтому считаем целесообразным рассматривать структуру профессионально-коммуникативной компетентности в соответствии с компетенциями, необходимыми для осуществления коммуникации на определенных этапах: *перцептивной компетенцией*, отражающей процесс восприятия и формирования образа партнера по профессионально-деловому общению и установлению взаимодействия; *собственно-коммуникативной компетенцией*, включающей обмен информацией; *интерактивной компетенцией*, предусматривающей организацию взаимодействия.

К *перцептивным компетенциям* мы относим компетенции, необходимые на начальном этапе коммуникативной деятельности, при процессе восприятия и понимания другого человека, ценностных ориентаций партнера по общению, т. е. его идеалы, потребности, интересы, уровень притязаний, умение видеть главное в другом человеке, противостоять стереотипам восприятия партнера по деловому общению, а также компетенции, связанные с умением самовыражаться, «подавать себя», для этого необходимы знания имеющихся у человека представлений о себе, что нравится в самом себе, что он приписывает себе, против чего возражает.

Собственно-коммуникативные компетенции определяют непосредственно сам процесс общения, когда специалист опирается на свою память, так как должен: восстановить предыдущее общение; помнить индивидуальные особенности своих собеседников; уметь идентифицировать себя с предстоящим собеседником; заранее предвидеть возможную атмосферу; ощутить уровень предстоящих взаимоотношений и перспективу их развития; уметь завоевывать инициативу в общении и коммуникативное преимущество, необходимое для управления общением; уметь устанавливать психологический контакт с коллегами, аудиторией; почувствовать общее настроение; уметь органично и последовательно действовать в публичной обстановке; уметь организовывать совместную творческую дея-

тельность; поддерживать общение введением беседы, использованием риторических вопросов и т. д.; распределять и поддерживать внимание; выбирать наиболее подходящий способ поведения и обращения к коллегам; анализировать поступки, поведение подчиненных; обеспечивать атмосферу благополучия; уметь устанавливать обратную связь в процессе общения по поведению партнеров по общению, коллег, подчиненных; по внешним проявлениям улавливать настрой; чувствовать изменения в их эмоциональных состояниях; диагностировать и корректировать результаты осуществленного общения для моделирования в предстоящей социальной или профессиональной деятельности. Собственно-коммуникативные компетенции, связанные с владением профессиональной речью, включают: владение терминологией данной специальности; умения строить выступление на профессиональную тему, организовать профессиональный диалог и управлять им, общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности. Знание терминологии, умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами, умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций, знание особенностей стиля профессиональной речи составляют лингвистическую компетенцию в профессиональном общении.

Интерактивные компетенции предусматривают умения: налаживать целесообразные отношения с участниками производственного процесса; контролировать эмоции, направляя диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности с соблюдением этических норм и требований этикета; организовать речевое поведение для создания и поддержания положительной эмоционально-психологической атмосферы общения с коллегами и клиентами; регулировать свое психическое состояние, понимать эмоциональное состояние собеседника, управлять своими эмоциями, снимать волнение, преодолевать нерешительность, устанавливать эмоциональный контакт.

В профессиональной культуре общения становится особенно высокой роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, социальным ролям, деловая направленность речи. Оценочное отношение к высказыванию, осознание целевой

установки общения, учет ситуации профессионально-делового общения, его места, отношений с собеседником, прогнозирование воздействия высказывания на коллегу, подчиненного, руководителя, умение создать благоприятную для производственного процесса атмосферу общения, умение поддерживать контакты с сотрудниками разного психологического типа и уровня образования включаются в коммуникативную компетенцию специалиста.

Нами разработана диагностика уровня формирования профессионально-коммуникативной компетентности (как на родном, так и на иностранном языке) в форме анкеты для определения уровня развития и сформированности перцептивных компетенций, собственно-коммуникативных и интерактивных компетенций, составляющих профессионально-коммуникативную компетентность будущего специалиста железнодорожного транспорта на каждом этапе формирования коммуникативных знаний, умений и способностей. Анкетирование проводилось среди студентов и преподавателей для определения как собственных коммуникативных компетенций, так и компетенций других людей, своих коллег, подчиненных, руководителей, сокурсников.

Для оценки уровня развития коммуникативных качеств нами предложен ряд критериев и показателей, выбор которых продиктован понятием профессионально-коммуникативной компетентности как способности строить эффективное целенаправленное профессиональное взаимодействие, основанное на совокупности знаний, умений и качеств субъекта в сфере профессионально-делового общения как на родном, так и на иностранном языке (в условиях межкультурного профессионального взаимодействия).

Так как процесс формирования профессионально-коммуникативной компетентности будущего специалиста рассматривается нами как поэтапное овладение коммуникативными знаниями о специфике профессионально-делового общения, умениями и компетенциями, считаем целесообразным и систему оценивания выстраивать согласно этим этапам. Этапы формирования представлены следующим образом:

1. Осознание роли коммуникативных компетенций в профессиональной карьере специалиста, механизмов и особенностей профессионально-делового общения: цели, этапы и виды делового взаимодействия;

а также развитие компетенций, направленных на сотрудничество в процессе деловой коммуникации.

2. Формирование базовых коммуникативных умений профессионально-делового общения.

3. Формирование специальных умений, необходимых для успешного профессионально-делового взаимодействия.

4. Техники общения: оценка ситуации взаимодействия; ориентация в позиции и скрытых мотивах собеседника, исходя из его речевого и неречевого поведения; влияние и противодействие чужому влиянию; установление контакта; результативная аргументация.

5. Формирование индивидуального стиля общения, создание делового имиджа.

Знания и владение на практике качествами, входящими в данные блоки, оцениваем по следующим критериям: информационно-теоретическому, практико-методическому и личностно-технологическому.

Информационно-теоретический критерий формирования профессионально-коммуникативной компетентности у студентов предполагает: наличие знаний о профессионально-коммуникативной компетентности как ценностного качества будущего специалиста, о компонентах коммуникативной деятельности в профессионально-деловой сфере общения.

Практико-методический критерий формирования профессионально-коммуникативной компетентности у будущих специалистов основывается на компетенциях студента применять на занятиях, в реальных ситуациях полученные знания, умения профессионального общения, на владении студентом технологией делового общения, с использованием всей палитры техники общения.

Личностно-технологический критерий формирования профессионально-коммуникативной компетентности предусматривает наличие способностей у студентов к коммуникативной деятельности, учета типа темперамента, особенностей характера, уровня общительности, проявления профессионально значимых качеств.

На основе поэтапного формирования данной характеристики и критериев оценивания предлагаем диагностировать профессионально-коммуникативную компетентность на каждом этапе через выявленные составляющие ее компетенции.

На первом этапе диагностируется, что

студент знает о профессионально-деловом общении, какие механизмы взаимодействия и воздействия обеспечивают эффективность взаимовыгодной деловой коммуникации – так называемый блок компетенций информационно-теоретического характера.

На втором этапе выявляем, насколько легко будущий специалист может устанавливать контакт, вступать в диалог, поддерживать деловую беседу, активно слушать, правильно воспринимать и понимать партнера по профессионально-деловому общению по вербальным, невербальным и паралингвистическим знакам общения, а также подавать и получать информацию, убеждать, понимать состояние партнера по деловому общению и создавать оптимальный климат делового взаимодействия.

На третьем этапе считаем необходимым выявление уровня сформированности компетенций: выступать публично на профессиональные темы, демонстрировать компетенции презентации; отстаивать свою точку зрения в групповой дискуссии; конструктивно подавать и принимать критику; эффективно разрешать конфликтные и напряженные ситуации; преодолевать страх в общении с незнакомыми людьми; вести переговоры со сложными собеседниками.

На следующем, четвертом, этапе предлагаем диагностировать умения моментальной оценки ситуации взаимодействия; умения ориентироваться в позиции и скрытых мотивах собеседника, исходя из его речевого и неречевого поведения; компетенции влияния и противодействия чужому влиянию.

Компетенции второго, третьего и четвертого этапов предлагаем объединить в так называемый практико-методический блок.

На пятом этапе характеризуем стиль профессионально-делового общения специалиста, а также умение создания делового имиджа, что определит личностно-технологический блок коммуникативных компетенций.

На основе представленных критериев определяем уровни сформированности профессионально-коммуникативной компетентности у студентов: высокий (инициативный), средний (достаточный) и низкий (исходный).

Высокий уровень (инициативный) характеризуется наибольшей выраженностью сформированности профессионально-коммуникативной компетентности по всем трем критериям. Студент владеет глубокими интегративными знаниями основ общения, знаниями

о профессионально-коммуникативной компетентности как ценностном качестве личности будущего специалиста; детально представляет все компоненты коммуникативной деятельности; осознает роль коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности специалиста; активно использует систему приемов техники делового общения (как на родном, так и на иностранном языке); демонстрирует собой мобильный тип в общении, являясь коммуникабельным, оптимистически настроенным; обладает положительной нравственной доминантой.

Средний уровень (достаточный) характеризуется удовлетворительными знаниями основ общения; достаточно хорошим развитием профессионально-коммуникативных умений и качеств личности; проявлением умений, необходимых для проведения коммуникативной деятельности в зависимости от собственных интересов; затруднением в реализации коммуникации в учебной ситуации, моделирующей будущую профессиональную деятельность (как на родном, так и на иностранном языке).

Низкий уровень (исходный) характеризуется наличием у студентов поверхностных/базовых профессионально-коммуникативных знаний, умений и профессионально важных качеств личности, проявляющихся не систематически отсутствием интереса к коммуникативной деятельности, неспособностью реализовать коммуникативные умения и качества личности в необходимой для успешного решения профессиональных задач степени, проявлением слабовыраженных коммуникативных качеств (на родном и/или иностранном языке).

Таким образом, мы считаем, что компетентностный подход в системе диагностирования помогает оценить, проверить на практике способность будущих специалистов железнодорожного транспорта использовать в реальной ситуации, в профессиональной деятельности результаты образования – компетенции и компетентности, в частности, профессионально-коммуникативную компетентность, сформированную в ходе учебного процесса.

Литература

1. Астафурова, Т.Н. Стратегии коммуникативного поведения в профессионально-значимых ситуациях межкультурного общения (лингвистический и дидактический аспекты): автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Т.Н. Астафурова. – М., 1997. – 41 с.
2. Болотов, В.А. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе / В.А. Болотов, В.В. Сериков // Педагогика. – 2003. – № 10. – С. 11–13.
3. Кадровое прогнозирование и планирование на железнодорожном транспорте: моногр. / В.А. Антропов, В.С. Паршина, А.П. Мааридина и др. – М.: ГОУ «Учеб.-метод. центр по образованию на ж.-д. транспорте», 2010. – 188 с.
4. Темняткина, О.В. Оценка результатов образования обучающихся ОУ НПО и СПО на основе компетентностного подхода: метод. пособие / О.В. Темняткина. – Екатеринбург: ИПРО, 2009. – 77 с.
5. Bloom, B.S. Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals: Handbook I, cognitive domain / B.S. Bloom. – New York: Longman (Ed.), 1956. – 207 p.

Поступила в редакцию 14 апреля 2012 г.