

*На правах рукописи*

**Макарова Елена Леонидовна**

**ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ  
НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА  
В ХОДЕ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ**

13.00.08 – Теория и методика профессионального образования

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук

**Воронеж–2017**



Работа выполнена в ФГКВОУ ВО «Военный учебно-научный центр Военно-воздушных сил «Военно-воздушная академия имени профессора Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагарина» (г. Воронеж)

Научный руководитель: доктор педагогических наук, профессор  
**Гладких Валентина Владимировна**

Официальные оппоненты: **Фоминых Наталия Юрьевна**,  
доктор педагогических наук, ФГБОУ ВО  
«Российский экономический университет имени  
Г.В. Плеханова», кафедра иностранных языков № 1  
Центра гуманитарной подготовки, профессор

**Галустян Ольга Владимировна**,  
кандидат педагогических наук, ФГАОУ ВО «Юж-  
ный федеральный университет», кафедра иностран-  
ных языков, доцент

Ведущая организация: **ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный  
университет имени Иммануила Канта»**

Защита диссертации состоится «3 июля» 2017 г. в 14.00 часов на заседа-  
нии объединенного диссертационного совета Д 999.010.03 на базе ФГБОУ ВО  
«Воронежский государственный университет», ФГКВОУ ВО ВУНЦ ВВС «Во-  
енно-воздушная академия имени профессора Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагари-  
на» (г. Воронеж), ФГБОУ ВО «Липецкий государственный педагогический  
университет им. П.П. Семенова-Тян-Шанского» по адресу: 3940006, г. Воро-  
неж, пр. Революции, 24, ауд. 312.

С диссертацией можно ознакомиться в Зональной научной библиотеке  
ФГБОУ ВО «Воронежский государственный университет» и на сайте ФГБОУ  
ВО «ВГУ» [http: /www/scince.vsu.ru/disser](http://www/scince.vsu.ru/disser).

Автореферат разослан 2 мая 2017 г.

Учёный секретарь  
диссертационного совета



Бережная Ирина Федоровна

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** Современная Россия представляет собой поликультурное пространство, в котором вопросы межкультурного взаимодействия и взаимопонимания народов приобретают геополитический характер.

Экономические деловые контакты и развитие рынка фриланс-услуг способствуют установлению и поддержанию контактов как за рубежом, так и внутри страны, и в тоже время предъявляют новые требования к современным специалистам.

В процессе взаимодействия с менеджерами и сотрудниками иностранных компаний российские специалисты испытывают трудности, связанные с межкультурным общением. Во многом от того, насколько эффективно осуществляется общение в поликультурной команде, зависит также и успех их профессиональной деятельности. Актуальность этого вопроса отражена в Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Проведенный анализ документов (Кодекс корпоративного управления Российской Федерации в редакции от 21.03.2014, Кодекс корпоративного управления Германии – Deutscher Corporate Governance Kodex в редакции от 24.06.2015) показал, что работодатели отдают предпочтение специалистам, которые владеют основами корпоративной культуры и навыками эффективного общения.

Трансформации, происходящие в сфере современного бизнеса, приводят к изменениям в сфере адаптации организаций к новым ситуациям. Согласно разработанной модели «Российское образование – 2020» «...система образования должна быть устроена так, чтобы человек в любой момент мог обновить свои знания, “взять” тот или иной модуль, повысить квалификацию или пройти переподготовку.

Новая модель образования фокусируется на необходимости получения образования в течение жизни». Консультации и обсуждение с руководителями иностранных и российских компаний (ООО Айзак Консалтинг (ISAC Consulting GmbH), Германия, Мюнхен и Воронежский филиал ОАО «ГИПРОДОРНИИ», Россия и др.) уровня квалификации сотрудников показали, что существует актуальная потребность в целенаправленном формировании навыков эффективного общения специалистов. Анализ организации процесса формирования навыков эффективного общения в ООО Айзак Консалтинг и ОАО «ГИПРОДОРНИИ», проведенный в начале исследования, позволил выявить ряд недостатков и проблем, связанных с отсутствием обоснованных педагогических условий организации процесса формирования навыков эффективного общения у сотрудников компании, снижающих эффективность корпоративного обучения.

Все это позволяет рассматривать выявление педагогических условий формирования навыков эффективного общения как проблему, важную для теории и практики корпоративного обучения, но пока еще не получившую должного рассмотрения в научных исследованиях.

**Степень разработанности проблемы.** Вопросам осмысления сущности понятий «общение» и «эффективное общение» в области педагогики и психологии

посвящены исследования Е.Н. Галичкиной, П.Я. Гальперина, Л.В. Занкова, И.А.Зимней, В.Б. Кашкина, В.А. Сластенина, Н.Ф. Талызиной, а также работы М.В. Киселевой, А.К. Марковой, Т.Н. Персиковой, И.Н. Розиной, Л.П. Халяпиной, Ш. фон Тун, Т. Квастхоффа, Ф.А. Хазе, Б.Х. Шпицгерна и др.; проблемы формирования навыков эффективного общения нашли отражение в трудах Г.М. Андреевой, А.А. Брудного, Р.Вердербера, К. Вердербер, И.А.Зимней, А.А. Леонтьева, А.Н.Леонтьева, Б.Ф. Ломова, Б.П. Парыгина, М.М. Рыбникова, Л. Фейербаха, К. Ховланда и др.; различные аспекты содержания понятия «корпоративная культура» изучены в работах отечественных (А.О. Блинов, О.В. Василевская, Н.И. Лапин, Т.Н. Персикова, А.И. Пригожин, В.А. Спивак, Е.Н. Юрьева) и зарубежных (М. Армстронг, К. Голд, Р. Моран, Ф.Харрис, Г. Хофштеде, Э. Шейн) исследователей.

Самостоятельную группу источников, в которых анализируется корпоративное обучение, представляют исследования отечественных и зарубежных ученых: М. Армстронга, Е. Бондаренко, Д. Кенни, А.В. Карпова, В.В. Кузнецова, М.И. Магуры, Н.Д. Маншуковой, М.Б. Курбатовой, О.О. Киселевой, М. Рэйда, И.М. Скитяевой, В.Г. Шипунова, Д. Хинричс. В научной литературе широко представлены работы, посвященные различным аспектам использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в качестве средства обучения, в числе которых можно отметить труды М. Аткинса, Ж. Брауна, М. Варшауэра, М.А. Бовтенко, А.Н. Богомоллова, М.Ю. Бухаркиной, Л.А. Дунаевой, Н.В. Елашкиной, Н.В. Волынкиной, В.В. Гладких, Б.С. Гершунского, И.Г. Захаровой, В.А. Извозчикова, С.М. Кащук, О.М. Корчажкиной, П.И. Образцова, Е.С. Полат, П.В. Сысоева, С.В. Титовой, И.И. Халеевой, А.В. Хуторского, Т.М. Шапошниковой и др.

При этом специального изучения педагогических условий формирования навыков эффективного общения специалистов в ходе корпоративного обучения до сих пор не проводилось.

Исходя из вышесказанного, можно сформулировать основные **противоречия**:

- между изменившимися требованиями современного общества, предъявляемыми к уровню сформированности навыков эффективного общения специалиста, и отсутствием модели и обоснованных педагогических условий их формирования в ходе корпоративного обучения;

- между большими педагогическими возможностями корпоративного обучения и недостаточной практической их реализацией в процессе формирования навыков эффективного общения.

**Научная задача исследования** заключается в обосновании педагогических условий и разработке модели формирования навыков эффективного общения специалиста в ходе корпоративного обучения на основе специально разработанной программы, включающей активные формы и методы обучения.

Актуальность проблемы определила выбор **темы** диссертационного исследования: «Педагогические условия формирования навыков эффективного общения специалиста в ходе корпоративного обучения».

**Объект исследования** - формирование навыков эффективного общения.

**Предмет исследования** - педагогические условия формирования навыков эффективного общения специалиста международной компании в ходе корпоративного обучения.

**Цель исследования** - выявление и обоснование педагогических условий и разработка модели формирования навыков эффективного общения.

В соответствии с объектом, предметом и целью исследования были определены **следующие задачи**:

- определить структурные компоненты эффективного общения и выделить соответствующие навыки, необходимые специалисту для эффективного общения;

- выявить отличительные черты корпоративного обучения;

- разработать и экспериментально проверить модель формирования навыков эффективного общения в ходе корпоративного обучения;

- подготовить и реализовать программу формирования навыков эффективного общения в ходе корпоративного обучения; определить формы, методы и средства, которые будут способствовать формированию навыков эффективного общения;

- обосновать педагогические условия, необходимые для успешного формирования навыков эффективного общения.

В **гипотезе исследования** предполагалось что, процесс формирования навыков эффективного общения специалиста будет осуществляться успешно если:

- на основе анализа психолого-педагогической литературы будут определены структурные компоненты эффективного общения, предполагающие соответствующие навыки, необходимые специалисту для эффективного общения;

- процесс формирования навыков эффективного общения будет организован с учетом отличительных черт корпоративного обучения и будет строиться на основе педагогической модели, включающей цель, подходы и принципы, критерии оценки, уровни сформированности навыков эффективного общения и программу формирования навыков эффективного общения (формы, методы, средства, этапы), обеспечивающей повышение мотивации сотрудников и создание благоприятного внутрикорпоративного климата;

- педагогическими средствами формирования навыков эффективного общения будут выступать средства информационно-коммуникационных технологий;

- в процессе формирования навыков эффективного общения будут реализованы специальные педагогические условия формирования данных навыков, возможность реализации которых будет проверена в ходе исследования.

**Методологическую основу** исследования составили:

- *системный подход*, позволивший рассмотреть формирование навыков эффективного общения как систему связанных друг с другом компонентов: цель, содержание, субъекты, формы, методы и средства обучения (Ю.К. Бабан-

ский, В.И. Журавлев, В.И. Загвягинский, В.С. Ильин, Н.В. Кузьмина и др.);

- *коммуникативно-деятельностный подход*, предполагающий формирование навыков эффективного общения в процессе интенсивной, постоянно усложняющейся деятельности (И.А. Зимняя, Г.А. Китайгородская, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.);

- *личностно-ориентированный подход* к обучению, в рамках которого обучающийся рассматривается как активный участник образовательного процесса (Д.А. Белухин, Е.В. Бондаревская, М. Боуэн, К. Роджерс, В.В. Сериков, И.С. Якиманская и др.);

- *коллаборативный подход*, обеспечивающий в ходе корпоративного обучения групповую работу обучающихся в тесном сотрудничестве с преподавателем (М. Варшауер, Г.К. Гедро, Т. Джонс, Е.А. Косова, С. Маэрс, Л. Портер, Р. Росс, Р. Славин, М. Сапон-Шеви, Н. Шнивенд и др.).

**Теоретическую основу** исследования составили:

- разработки в области технологий корпоративного обучения (В. Бартц, В.М. Зуева, Ю.П. Кристова, С. Лютгенс, П.М. Новикова, А.Л. Симбирева, В.А. Саакова, Дж. Хинричс, Х. Шайбл, Д. Штаэрки др.);

- исследования, посвященные корпоративной культуре (А.О. Блинов, О.В. Василевская, В.И. Лапин, А.Р. Пригожин, Е.Н.Юрьева, Т.Н. Персикова, М. Армстронг, Ф. Харрис, Р. Моран и др.);

- ведущие положения теории коммуникации (Н.Л. Арутюнова, П. Вундерлих, Ю.Н. Караулов, В.В. Петров и др.); теории информационного общества (Д. Белл, Дж. Гэлбрейт) и теории коммуникационных технологий (Г.М. Маклюэн);

- научные исследования отечественных и зарубежных авторов, рассматривающие вопросы эффективного общения (М.В. Киселева, А.К. Маркова, Т.Н. Персикова, И.Н. Розина, Л.П. Халяпина, Шульц фон Тун, Т. Квастхофф, Ф.А. Хазе, Б.Х. Шпицгерн и др.);

- исследования в области формирования навыков эффективного общения (Г.М. Андреева, А.А. Брудный, Р. Вердербер, К. Вердербер, И.А. Зимняя, А.А. Леонтьев, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.П. Парыгин, М.М. Рыбников, К. Ховланд и др.);

- научные исследования, посвященные вопросам использования информационно-коммуникационных технологий в качестве средств обучения (А.И. Башмаков, М.А. Бовтенко, А.Н. Богомолов, Н.В. Елашкина, Н.В. Волынкина, В.В. Гладких, Б.С. Гершунский, И.Г. Захарова, В.А. Извозчиков, С.М. Кашук, П.И. Образцов, Е.С. Полат, П.В. Сысоев, А.В. Соловов, С.В. Титова, И.И. Халеева, Т.М. Шапошникова и др.).

**Методы исследования:**

- теоретические, включающие изучение и анализ философской, социологической, педагогической, психологической литературы: сравнительно-сопоставительный метод, ретроспективный анализ, обобщение, сравнение, моделирование, систематизация;

- эмпирические: тестирование, анкетирование, опрос, наблюдение, изу-

чение педагогического опыта, эксперименты (констатирующий и формирующий);

- статистические методы обработки данных.

**Опытно-экспериментальная база исследования** - немецкая компания ООО Айзак Консалтинг (ISAC Consulting GmbH), Германия, Мюнхен, и Воронежский филиал ОАО «ГИПРОДОРНИИ», Россия, Воронеж. Участники эксперимента - сотрудники компании ООО Айзак Консалтинг и сотрудники Воронежского филиала ОАО «ГИПРОДОРНИИ», всего 80 респондентов.

Исследование проводилось в три этапа:

*Первый этап (2011-2013 гг.)* - изучалась психолого-педагогическая литература, посвященная проблеме формирования навыков эффективного общения, выявлена степень ее разработанности, определены объект, предмет, цель и задачи исследования, противоречия, разрабатывалась гипотеза исследования.

*Второй этап (2013-2015 гг.)* - разработана модель и программа формирования навыков эффективного общения, определены педагогические условия, при которых успешно реализуется модель формирования навыков эффективного общения, проведены констатирующий и формирующий этапы опытно-экспериментальной работы по проверке эффективности разработанной модели, программы и педагогических условий.

*Третий этап (2015-2016 гг.)* - проведено обобщение и систематизация данных теоретической и экспериментальной работы, осуществлена проверка основных положений гипотезы, оформлены результаты исследования.

**Достоверность научных результатов и выводов** обеспечивается методологической обоснованностью концептуальных положений, связанных с системным, коммуникативно-деятельностным, личностно-ориентированным, коллаборативным подходами, использованием совокупности апробированных, взаимодополняющих методов исследования, адекватных его предмету, задаче и логике, сочетанием качественного и количественного анализа, целенаправленной опытно-экспериментальной проверкой гипотезы, корректным применением методов статистической обработки данных.

**Научная новизна** исследования:

- определены структурные компоненты эффективного общения, что позволило выделить следующие навыки: актуализировать корпоративные цели и ценности; организовывать общение с коллегами на основе корпоративной культуры организации на родном и иностранном языках; координировать и регулировать общение с позиции слагаемых корпоративной культуры; ориентироваться в ситуации общения и выбирать тактику поведения; самостоятельно принимать решения в контексте корпоративной культуры; устанавливать партнерские отношения в ходе взаимодействия с коллегами в поликультурной команде; использовать сеть Интернет; анализировать свои действия и прогнозировать события, учитывая особенности корпоративной культуры компании; работать в поликультурной команде: проявлять готовность помочь, поддерживать коллег;

- выявлены отличительные черты корпоративного обучения, позволяющие спроектировать процесс формирования навыков эффективного общения в

соответствии с потребностями компании;

- разработана модель формирования навыков эффективного общения, включающая цель, методологические подходы, принципы данного процесса, программу, содержащую формы, методы и средства, этапы и уровни сформированности навыков эффективного общения, обозначены компоненты эффективного общения: когнитивный, операциональный, мотивационно-ценностный и рефлексивный, и критерии их оценки;

- обоснованы педагогические условия формирования навыков эффективного общения, при соблюдении которых этот процесс происходит успешно и способствует развитию исключительно ценного и востребованного в настоящее время умения общаться.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в том, что его результаты вносят вклад в развитие теории профессионального обучения: выявлены отличительные черты корпоративного обучения, способствующие формированию навыков эффективного общения; расширено представление о навыках эффективного общения специалиста; обоснованы и содержательно охарактеризованы структурные компоненты эффективного общения; разработанная модель и программа формирования навыков эффективного общения может служить теоретической основой организации данного процесса как в иностранной, так и в российской компании; выявленные педагогические условия способствуют более успешному формированию навыков эффективного общения.

**Практическая значимость** исследования определяется созданием модели формирования навыков эффективного общения, которая является основой организации процесса корпоративного обучения. Программа и разработанный методический инструментарий диагностики сформированности навыков эффективного общения специалиста, включающие задания, анкеты, тесты, деловые и ролевые игры с применением информационно-коммуникационных технологий, а также тренинг «Основы эффективного общения» могут быть использованы в ходе корпоративного обучения различных компаний в качестве методического обеспечения. Полученные в исследовании результаты (критерии, уровни сформированности навыков эффективного общения) используются в ходе корпоративного обучения в немецкой компании ООО Айзак Консалтинг и в Воронежском филиале ОАО «ГИПРОДОРНИИ» с целью формирования навыков эффективного общения.

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Структурными компонентами эффективного общения, позволяющими выделить навыки, необходимые специалисту для эффективного общения, являются:

- *мотивационно-ценностный* (мотивы, цели, ценностные установки специалиста, ориентация на ценностное принятие профессиональной деятельности в рамках компании), предполагает такой навык как: актуализация корпоративных целей и ценностей;

- *когнитивный* (знание корпоративной культуры, стратегии и тактики диалогового и группового эффективного общения, этических и этикетных норм



различных стран при ведении общения), предполагает такие навыки как: организация общения с коллегами на основе знания корпоративной культуры на родном и иностранном языках; координация и регулирование общения с позиции слагаемых корпоративной культуры; ориентация в ситуации общения и выбор тактики поведения (знание теории делового общения);

- *операциональный* (умение моделировать ситуации реального эффективного общения; операции и действия, связанные с использованием средств информационно-коммуникационных технологий), предполагает такие навыки как: самостоятельное принятие решений в контексте корпоративной культуры; установление партнерских отношений в ходе взаимодействия с коллегами в поликультурной команде; применение навыков, связанных с использованием сети Интернет;

- *рефлексивный*: (умение оценить уровень сформированности собственных навыков эффективного общения; осознание себя в качестве носителя корпоративной культуры компании), предполагает такие навыки как: анализ своих действий и прогнозирование событий, учитывая особенности корпоративной культуры компании; работа в поликультурной команде: готовность помочь, поддержка коллег.

2. Корпоративное обучение характеризуется следующими отличительными чертами:

- базируется на корпоративной культуре компании, т.е. помимо формирования необходимых навыков общения, направлено на формирование ценностей, убеждений и мировоззрения сотрудников компании;

- повышает конкурентоспособность сотрудника, мотивируя его на развитие потребности овладения навыками общения.

- в корпоративном обучении участвуют все сотрудники компании независимо от занимаемой должности;

- носит мобильный характер, поскольку проходит на рабочем месте и при использовании информационно-коммуникационных технологий не зависит от местонахождения сотрудника компании;

- ориентировано на повышение эффективности деятельности компании;

- оперативно реагирует на изменения, происходящие в обществе, экономике и самой компании;

- основополагающей базой для корпоративного обучения является профессиональное образование и опыт работы в компании;

- базируется на активных методах обучения с использованием современных информационно-коммуникационных технологий.

3. Модель формирования навыков эффективного общения включает:

- цель: формирование навыков эффективного общения;

- методологические подходы: системный, коммуникативно-деятельностный, личностно-ориентированный и коллаборативный;

- принципы: гуманизма, проблемности, сознательной активности, позитивного корпоративизма, трансцендирования;

- структурные компоненты: мотивационно-ценностный, когнитивный,

операциональный, рефлексивный;

- программу формирования навыков эффективного общения;
- уровни: репродуктивный (низкий уровень); продуктивный (средний уровень) и креативный (высокий уровень).

4. Программа формирования навыков эффективного общения, являясь неотъемлемой частью разработанной модели, представляет собой комплексное и всестороннее описание хода формирования навыков эффективного общения и содержит в себе:

а) **этапы:**

- *первый* – усвоение основ эффективного общения; изучение иностранного языка; знакомство с информационно-коммуникационными технологиями, необходимыми для формирования навыков эффективного общения; приобретение знаний об особенностях корпоративной культуры и эффективном общении, тренинг «Основы эффективного общения»;

- *второй* – формирование навыков, необходимых для эффективного общения в проблемных ситуациях на иностранном языке; общение с использованием ИКТ: аудио- и видеоряда, умение выражать мнение в разных сферах общения внутрикорпоративной культуры компании; расширение профессионального кругозора, формирование навыков эффективного общения средствами ИКТ;

- *третий* – совершенствование навыков эффективного общения средствами ИКТ (умение применять полученные знания для решения конкретных задач в сфере межкультурного эффективного общения, ведение переговоров, выявление и формирование лидерских качеств, имиджа компании, умение достичь поставленной цели в конфликтной ситуации);

б) **методы:** метод проектов, кейс-метод, видеообучение, тренинг, метод «сторителлинг», баскет-метод, а также метод видео- и телекоммуникационных проектов; формы: деловая и ролевая игра, совместные разработки, модульные технологии, дискуссии, видеодebаты, видеоконференции, групповые телекоммуникационные проекты, деловая и ролевая игра с использованием программы Skype;

в) **средства** формирования навыков эффективного общения: информационно-коммуникационные технологии (телекоммуникационные средства Internet, программные и аппаратные средства).

5. Педагогическими условиями, способствующими более успешному формированию навыков эффективного общения, выступают:

- реализация модели и программы формирования навыков эффективного общения;

- мотивационная готовность сотрудников компании к применению информационно-коммуникационных технологий в ходе формирования навыков эффективного общения;

- вовлечение сотрудников компании в различные виды эффективного общения, используя средства информационно-коммуникационных технологий;

- создание преподавателем благоприятной атмосферы эффективного об-

щения и отношение к сотрудникам компании как субъектам формирования навыков эффективного общения;

- наличие стабильной корпоративной культуры компании;
- организация процесса формирования навыков эффективного общения на основе накопленного опыта работы в компании;
- непрерывный мониторинг формирования навыков эффективного общения сотрудников компании.

**Апробация и внедрение результатов исследования** осуществлялись в процессе экспериментальной работы в немецкой компании ООО Айзак Консалтинг, Мюнхен, Германия, и в Воронежском филиале ОАО «ГИПРОДОРНИИ», Россия. Основные результаты исследования обсуждались на международных и всероссийских научно-практических конференциях: III Международной научно-практической конференции «Роль науки в развитии общества» (Хургада, Египет, 2011), IV Международной научно-практической конференции «Наука на рубеже тысячелетия» (Санта-Сусанна– Барселона, Испания, 2012); Международной научно-методической конференции «Актуальные вопросы лингвистики и методики преподавания иностранного языка в системе довузовской и вузовской подготовки» (Нижний Новгород, 2013); Международной научно-практической конференции «Антропоцентрические науки: инновационный взгляд на образование и развитие личности» (Черногория, 2016); Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых и специалистов «Инновационные технологии и технические средства для АПК», посвященной 100-летию ВГАУ имени Петра I (Воронеж, 2011); V Всероссийской научно-практической конференции неязыковых вузов на базе ВГИФК (Воронеж, 2012); VI, VII, VIII Всероссийской научно-практической конференции неязыковых вузов на базе ВГИФК «Актуальные проблемы и современные технологии преподавания иностранных языков в неспециальных вузах» (Воронеж, 2013, 2014, 2015), IV, V, VI Всероссийской (с международным участием) научно-практической конференции «Межкультурная коммуникация как фактор развития профессиональной компетенции студентов» (Белгород, 2013, 2014, 2015).

Результаты диссертационного исследования отражены в 18 публикациях, в том числе в журналах, входящих в реестр ВАК РФ.

**Структура диссертационной работы.** Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

Во **введении** обосновывается актуальность исследования, показано общее состояние изучаемой проблемы, определены объект, предмет, цель исследования, сформулированы задачи и гипотеза, раскрыты методы исследования, новизна, теоретическая и практическая значимость работы, представлены сведения о достоверности, апробации работы и внедрении ее результатов в практику, определены положения, выносимые на защиту.

В **первой главе «Теоретические аспекты формирования навыков эффективного общения в ходе корпоративного обучения»** рассмотрены основ-

ные теоретико-методологические подходы, позволяющие провести всесторонний анализ исследуемой проблемы, определены структурные компоненты эффективного общения, в соответствии с которыми были выделены навыки, необходимые специалисту для эффективного общения, выявлены отличительные черты корпоративного обучения, разработана модель формирования навыков эффективного общения.

Особенности эффективного общения изучаются отечественными и зарубежными исследователями в области психологии, теории коммуникации, лингвистики, информационных технологий, социологии и т.д. Изучению содержания эффективного общения также посвящено большое количество комплексных исследований (М.В. Киселевой, А.К. Марковой, Т.Н. Персиковой, И.Н. Розиной, Л.П. Халяпиной, Ш. фон Туна, Томаса Квастхоффа, Ф.А. Хазе, и др.).

В научной литературе представлены различные классификации видов и типов эффективного общения, которые проводятся по разным критериям (Е.Н. Галичкина, А.Е. Жичкина, М.В. Киселева, В.А. Слостенин, Т.Н. Персикова, Л.П. Халяпина и др.). На основе анализа научных исследований, посвященных рассмотрению проблем общения, нами были систематизированы классификации видов и типов эффективного общения в компании: по средствам передачи (вербальное, невербальное, с помощью технических средств); по степени завершенности (законченное, незаконченное); по виду получателя (внешнее, внутрифирменное); по виду отправителя (формальное, неформальное, кооперативное, конфликтное); по степени контакта (face to face и online общение); по степени передачи информации (информативное, фатическое, творческое, стереотипное); по длительности (краткосрочное, длительное); по направленности (вертикальное, горизонтальное); по количеству участников (межличностное, личностно-групповое, межгрупповое).

Каждому виду эффективного общения присущи особенности, которые необходимо учитывать при формировании навыков эффективного общения.

Эффективное общение представляет собой сложное многоуровневое явление. В структуре эффективного общения мы выделяем четыре компонента: мотивационно-ценностный, когнитивный, операциональный и рефлексивный.

*Когнитивный компонент* определяет усвоение знаний корпоративной культуры, особенностей речевых формул, в том числе в ситуациях деловой поликультурной коммуникации, стратегии и тактики диалогового и группового эффективного общения, а также этических и этикетных норм различных стран при ведении общения.

*Операциональный компонент* предполагает формирование навыков эффективного общения с представителями другой культуры, моделирования ситуации реальной коммуникации, а также операции и действия, связанные с использованием сети Интернет: набор электронных сообщений, использование электронной почты, умение пользоваться программным обеспечением пакета Microsoft Office, включая работу с аналогами программы Skype для виртуального общения через Интернет.

*Мотивационно-ценностный компонент* включает мотивы, цели, ценност-

ные установки специалиста, предполагающие отношение к профессиональной деятельности и корпоративной культуре как к ценности, потребность специалиста в проектировании своей профессиональной карьеры в рамках корпоративной культуры; ориентацию специалиста на ценностное принятие профессиональной деятельности в рамках компании, а также развитие его как полноценного члена компании.

*Рефлексивный компонент* представляет собой анализ собственной деятельности, в том числе поликультурной, и ее результатов в сфере эффективного полилингвального общения, а также уровня сформированности навыков эффективного общения на иностранном языке; осознание себя в качестве поликультурного субъекта, преодоление предрассудков и этноцентризма, трансформацию и интерференцию своего опыта эффективного общения.

Рассмотрев содержание всех компонентов, мы пришли к выводу, что *навыки эффективного общения – это целенаправленные действия или последовательность действий, которые сотрудники компании могут выполнить и повторить в различных ситуациях деловой и производственной сферы деятельности компании, используя разнообразные средства информационно-коммуникационных технологий.*

Таким образом, представляется возможным выделить следующие *навыки*, необходимые специалисту для эффективного общения:

- актуализировать корпоративные цели и ценности (*мотивационно-ценностный компонент*);

- организовывать общение с коллегами на основе корпоративной культуры организации на родном и иностранном языках; координировать и регулировать общение с позиции слагаемых корпоративной культуры; ориентироваться в ситуации общения и выбирать тактику поведения (*когнитивный компонент*);

- самостоятельно принимать решения в контексте корпоративной культуры; устанавливать партнерские отношения в ходе взаимодействия с коллегами в поликультурной команде; использовать сеть Интернет (*операциональный компонент*);

- анализировать свои действия и прогнозировать события, учитывая особенности корпоративной культуры компании; работать в поликультурной команде: проявлять готовность помочь, обмениваться информацией, поддерживать коллег (*рефлексивный компонент*).

Стремительно развивающиеся международные контакты, новейшие технологии, обеспечивающие оперативный обмен информацией, требуют подготовки специалистов, владеющих искусством эффективного общения. Чтобы успешно вести дела с зарубежными фирмами, необходимо знать общепринятые правила и нормы эффективного общения, уметь вести переговоры и беседы не только на родном, но и на иностранном языке, что продиктовало необходимость рассмотрения особенностей эффективного общения в многонациональной компании.

Эффективное общение в многонациональной компании имеет свои специ-

фические отличия, которые заключаются в следующем:

- целью является, с одной стороны, решение каких-либо производственных задач или установление деловых контактов, а с другой стороны, обеспечение благоприятной внутрикорпоративной атмосферы;

- предполагает знание корпоративной культуры, которую мы определяем как искусственно созданную реальность, включающую в себя миссию, стратегию, идеологию, материальные и духовные ценности компании, которая развивается и существует благодаря взаимодействию и эффективности общения каждого члена корпоративного сообщества;

- наличие языка корпоративного общения, на котором общаются сотрудники компании при выполнении ежедневной работы (немецкий, английский, русский язык и т.д.);

- использование преимущественно средств ИКТ при ведении общения (видеоконференции, телеконференции, электронная почта, внутрикорпоративные чаты и т.д.).

Сформировать навык эффективного общения, по мнению А.А. Леонтьева, это значит «обеспечить, чтобы обучающийся правильно построил и реализовал высказывание. Но для полноценного общения нужно, чтобы они умели использовать эти навыки для того, чтобы самостоятельно выражать свои мысли, намерения, переживания; в противном случае речевая деятельность оказывается сформированной только частично, в звене ее реализации».

Для успешного формирования навыков эффективного общения специалиста нами была разработана модель, включающая цель, методологические подходы, принципы, структурные компоненты, уровни и критерии оценки уровня сформированности навыков эффективного общения; программу формирования навыков эффективного общения, в которой определены методы, формы, средства и этапы формирования навыков эффективного общения (см. рисунок 1).

Целью, обозначенной в модели, является повышение уровня сформированности навыков эффективного общения. Реализация поставленной цели основывается на интеграции системного, коммуникативно-деятельностного, личностно-ориентированного и коллаборативного подходов, а также при соблюдении принципов обучения: гуманизма, проблемности, сознательной активности, позитивного корпоративизма, принципа трансцендирования.

Модель формирования навыков эффективного общения включает: структурные компоненты: мотивационно-ценностный, когнитивный, операциональный, рефлексивный; программу формирования навыков эффективного общения; и уровни: репродуктивный (низкий уровень); продуктивный (средний уровень) и креативный (высокий уровень).

Спроектировать процесс формирования навыков эффективного общения в соответствии с разработанной моделью и потребностями компании позволяет корпоративное обучение, поскольку оно «как живая динамическая система или организм отражает актуальные потребности в сфере квалификации, профессионализма производственного и управленческого персонала, очень быстро и четко реагирует на любое инновационное изменение, а также на возникающие образова-

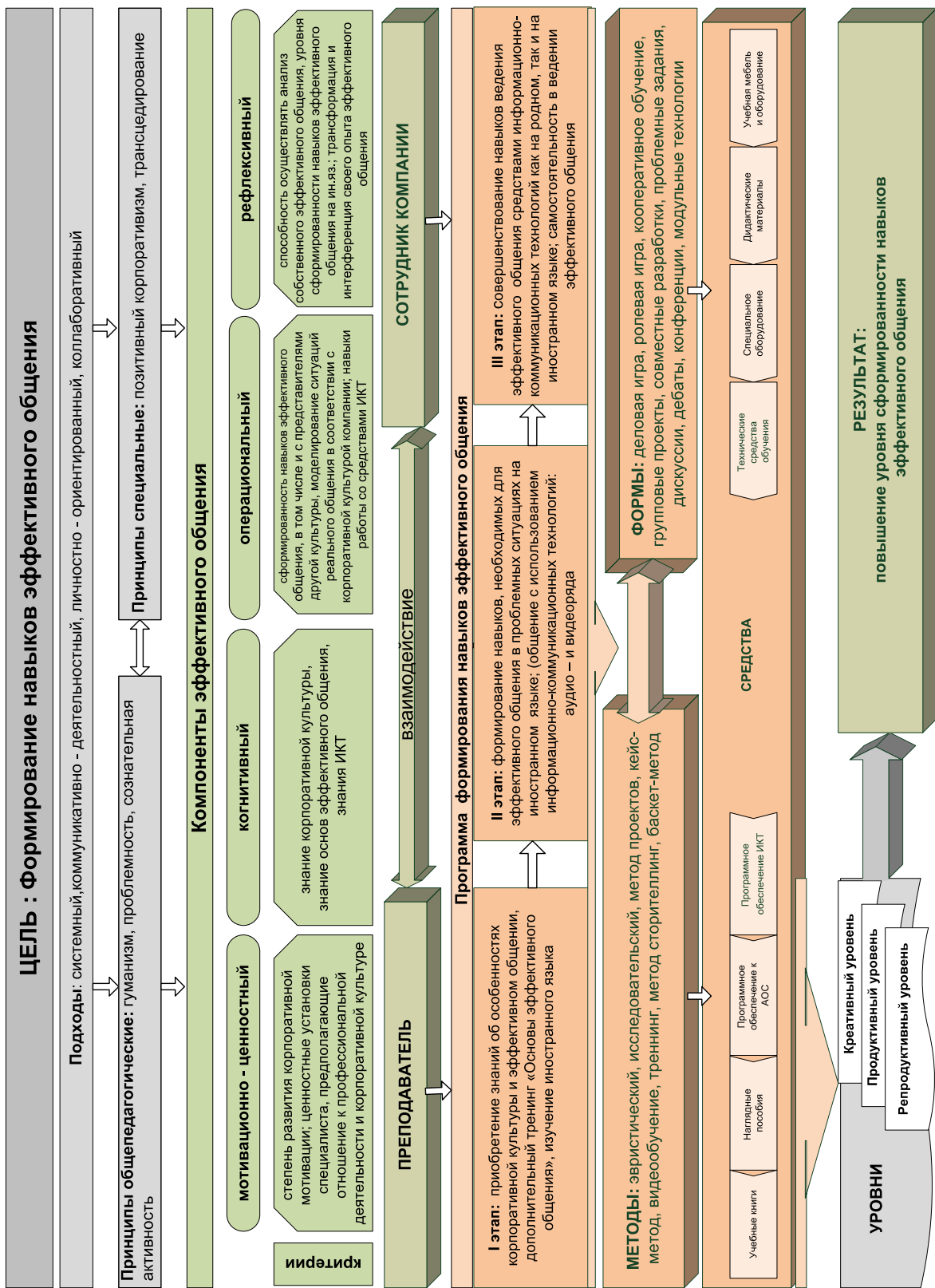


Рисунок 1 – Модель формирования навыков эффективного общения

тельные потребности и запросы компании» (В.В. Кузнецов).

Формирование навыков эффективного общения в условиях корпоративного обучения представляет собой динамический цикл, названный в работах немецких ученых «**A.K.T.I.O.N.**», где: **A** – **Analyse** (Анализ) – состояние дела (анализ мнений сотрудников, постановка целей, разработка стратегии, планирование программы развития); **K** – **Konzeption** (Концепция) – советы, рекомендации по ведению эффективного общения; **T** – **Text** (Текст) – креативное оформление, обработка информации, использование технических средств обучения; **I** – **Implementierung** (Реализация) – принятие решения, планирование мероприятий, затраты и временная шкала; **O** – **Operation** (Операция) – перераспределение запланированных мероприятий согласно запланированной программы развития; **N** – **Nacharbeit** (Усовершенствование) – оценка, анализ эффективности, коррекция.

В процессе организации корпоративного обучения были выявлены его отличительные черты: оперативно реагирует на изменения, происходящие в обществе, экономике и самой компании; ориентировано на формирование необходимых навыков, повышает конкурентоспособность сотрудника, мотивируя его на развитие потребности овладения навыками общения, в корпоративном обучении участие принимают все сотрудники компании; обучение базируется на профессиональном образовании, опыте работы сотрудников в компании и корпоративной культуре компании; носит мобильный характер, поскольку проходит на рабочем месте.

Разработанная модель и опора на отличительные черты корпоративного обучения призваны обеспечить повышение уровня сформированности навыков эффективного общения специалиста.

Во второй главе «**Опытно-экспериментальная работа по формированию навыков эффективного общения в ходе корпоративного обучения**» рассмотрены педагогические условия, способствующие успешному формированию навыков эффективного общения; содержится описание поэтапной реализации модели и программы формирования навыков эффективного общения в условиях корпоративного обучения. На основе изученной психолого-педагогической и методической литературы были выделены педагогические условия, которые обеспечивают успешное формирование навыков эффективного общения:

1. *Реализация модели и программы формирования навыков эффективного общения.* Разработка и реализация модели и программы формирования навыков эффективного общения позволили произвести рациональный отбор необходимого содержания корпоративного обучения и получить всесторонне описание навыков эффективного общения как ключевого компонента корпоративного обучения с учетом специфических особенностей их формирования у сотрудников компании.

2. *Мотивационная готовность сотрудников компании к применению информационно-коммуникационных технологий.* Новейшие цифровые и мобильные технологии являются частью бизнес-процессов современных российских и зарубежных компаний. Данное условие предполагает развитие потребности и готовности работать и обучаться, используя ИКТ, и обуславливает перенесение



теоретических знаний в сферу их практического применения в профессиональной среде.

3. *Вовлечение сотрудников компании в различные виды эффективного общения, используя средства информационно-коммуникационных технологий.* Реализация данного педагогического условия основана на анализе видов деятельности, необходимых сотрудникам компании для реализации целей и задач общения и проявляется в позитивном отношении сотрудников к процессу формирования навыков эффективного общения, что позволяет сделать данный процесс продуктивнее, прилагать максимум усилий и получать удовлетворение от данной деятельности.

4. *Создание преподавателем благоприятной атмосферы эффективного общения и отношение к сотрудникам компании как субъектам формирования навыков эффективного общения.* Данное условие предполагает наличие атмосферы доверия и создание преподавателем благоприятного социально-психологического климата в процессе формирования навыков эффективного общения.

5. *Наличие стабильной корпоративной культуры компании.* Именно «сильная корпоративная культура является необходимым показателем успешного формирования навыков эффективного общения, поскольку она объединяет сотрудников, которые отождествляют себя со своей организацией и стремятся к достижению единой цели совместными усилиями» (Т.Н. Персикова).

6. *Организация процесса формирования навыков эффективного общения на основе накопленного опыта работы в компании.* Реализация данного условия осуществляется на основе использования в процессе формирования навыков эффективного общения ролевых и деловых игр, сценарий которых соответствует производственной деятельности компании, наглядно демонстрируя пути и возможности практического применения полученных знаний.

7. *Непрерывный мониторинг формирования навыков эффективного общения сотрудников компании.* Результаты мониторинга являются информационной базой для проектирования дальнейшей работы по формированию навыков эффективного общения. Программа формирования навыков эффективного общения специалиста разработана для сотрудников многонациональной компании, которые должны иметь базовое образование, соответствующее профилю компании, и обладать уровнем владения базовой структурой знаний в соответствии с квалификацией.

В процессе исследования были выделены три уровня сформированности навыков эффективного общения: репродуктивный, продуктивный и креативный. Разработанное содержание критериев и показателей уровней сформированности навыков эффективного общения представлено в таблице 1.

Практическая реализация модели формирования навыков эффективного общения осуществлялась в ходе опытно-экспериментальной работы в 2013–2015 гг. В экспериментальной работе приняли участие 35 сотрудников немецкой многонациональной компании ООО Айзак Консалтинг (ISAC Consulting GmbH) и 45 сотрудников Воронежского филиала ОАО «ГИПРОДОРНИИ».

## Критерии и показатели уровней сформированности навыков эффективного общения

Критерий Уровень	Мотивационно-ценностный критерий степень развития корпоративной мотивации; ценностные установки специалиста, предполагающие отношение к профессиональной деятельности и корпоративной культуре	Когнитивный критерий знание корпоративной культуры, знание основ эффективного общения, знания ИКТ	Операциональный критерий сформированность навыков эффективного общения, в том числе и с представителями другой культуры, моделирование ситуаций реального общения в соответствии с корпоративной культурой компании; навыки работы со средствами ИКТ	Рефлексивный критерий способность осуществлять анализ собственного эффективного общения, уровня сформированности навыков эффективного общения на ин. яз.; трансформация и интерференция своего опыта эффективного общения
<b>Репродуктивные</b>	Отсутствие мотивации к эффективному общению, низкая потребность в проектировании профессиональной карьеры в рамках корпоративной культуры; отсутствие ориентации на ценностное принятие профессиональной деятельности в рамках компании, а также на свое развитие как полноценного ее члена.	Поверхностные знания о корпоративной культуре; незнание особенностей речевых формул деловой коммуникации; стратегий и тактик диалогового и группового общения; шаблонная передача информации	Несформированные навыки моделирования ситуации реальной эффективной коммуникации, в том числе и с представителями другой культуры, неуверенное использование операций и действий, связанных с работой в сети Интернет, включая аналоги программы Skype для виртуального общения.	Низкая способность анализа собственной поликультурной деятельности в сфере полилингвального общения, а также уровня сформированности навыков эффективного общения на иностранном языке; трудности с трансформацией и интерференцией опыта эффективного общения.
<b>Продуктивные</b>	Интерес к системе ценностей компании и эффективному общению; потребность в проектировании своей профессиональной карьеры, частичная ориентация на ценностное принятие профессиональной деятельности, а также на свое развитие.	Знания о корпоративной культуре неглубокие и бессистемные; отрывочное употребление речевых формул в ситуациях деловой коммуникации, слабое знание стратегии и тактики диалогового и группового корпоративного общения, а также этических и этикетных норм.	Частично сформированные навыки моделирования ситуации реальной эффективной коммуникации, в том числе и с представителями другой культуры, использование операций и действий, связанных с работой в сети Интернет, включая аналоги программы Skype для виртуального общения.	Частичная способность анализа собственной поликультурной деятельности в сфере полилингвального общения, а также уровня сформированности навыков эффективного общения на иностранном языке; трудности с трансформацией и интерференцией опыта эффективного общения.
<b>Креативные</b>	Высокая мотивация к эффективному общению, потребность в проектировании собственной профессиональной карьеры в рамках корпоративной культуры; ориентация на ценностное принятие профессиональной деятельности в рамках компании, а также развитие как полноценного ее члена.	Знание особенностей речевых формул в ситуациях деловой коммуникации; умение вести диалоговое и групповое корпоративное общение с учетом стратегии и тактики его ведения, а также этических и этикетных норм различных стран.	Сформированные навыки моделирования ситуации реальной эффективной коммуникации, в том числе и с представителями другой культуры, использование операций и действий, связанных с работой в сети Интернет, включая аналоги программы Skype для виртуального общения.	Осознанно анализирует собственную поликультурную деятельность, а также уровень сформированности навыков эффективного общения на иностранном языке; способность осознавать себя в качестве субъекта поликультурного общения, трансформация и интерференция личного опыта эффективного общения.

Педагогический эксперимент проводился в ходе корпоративного обучения сотрудников компаний на немецком и русском языках. Опытно-экспериментальная работа включала проведение констатирующего и формирующего эксперимента.

В ходе констатирующего эксперимента была проведена диагностика, позволившая определить уровень сформированности навыков эффективного общения сотрудников немецкой многонациональной компании ООО Айзак Консалтинг (ISAC Consulting GmbH) и Воронежского филиала ОАО «ГИПРОДОРНИИ». Также проводился сбор и осмысление эмпирических данных, их обобщение. Были сформированы контрольная и экспериментальная группы. Анкетирование проводилось на немецком и русском языке с помощью компьютерной программы «Определение уровня сформированности навыков эффективного общения», позволяющей унифицировать данный процесс. Были также использованы следующие методики:

- для оценки уровня сформированности мотивационно-ценностного компонента навыков эффективного общения – методика определения профессиональной и непрофессиональной мотивации Е.И. Головахи, а также тест В.Р. Веснина «Уровень организационной культуры»;

- для оценки уровня сформированности когнитивного компонента навыков эффективного общения – методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко (определение общей коммуникативной толерантности), методика В.И. Тараненко «Опросник деловой направленности личности» и методика выявления коммуникативных и организаторских склонностей Е.Ю. Бруннера;

- для оценки уровня сформированности операционального компонента навыков эффективного общения – методики моделирования ситуаций эффективного общения (в рамках констатирующего эксперимента использовались ролевые мини-игры с использованием средств ИКТ); методика оценки компьютерной грамотности – диагностическая система, построенная на основе международного стандарта ECDL (European Computer Driving Licence);

- для оценки уровня сформированности рефлексивного компонента навыков эффективного общения – тестовые задания по деловому общению: например, «Управленческие действия» (самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций), а также ряд тестов, представленных в приложении к данной работе: «Самооценка делового общения», «Ваш уровень общительности», «Стиль делового общения», «Оценка Вашего поведения на деловых переговорах».

Проведенный входной контроль позволил выявить уровень сформированности навыков эффективного общения сотрудников. Обработка полученных результатов методами математической статистики (критерия  $\chi^2$  Пирсона) показала, что уровень сформированности навыков эффективного общения в экспериментальных и контрольных группах в начале эксперимента приблизительно одинаков (см. рисунки 2-5).

Формирующий этап педагогического эксперимента проводился в условиях производственной деятельности сотрудников компании ООО Айзак Консал-

тинг (ISAC Consulting GmbH) и Воронежского филиала ОАО «ГИПРОДОР-НИИ» с учетом особенностей корпоративного обучения на основе разработанной программы формирования навыков эффективного общения и был рассчитан на 134 часа (20 часов – тренинг; 88 часов – практические занятия; 22 часа – самостоятельная работа; 4 часа – контроль и оценка результативности формирования навыков эффективного общения). Занятия проводились 2 раза в неделю по 2 часа.

В ходе формирующего эксперимента реализовывалась программа формирования навыков эффективного общения на основе разработанной модели.

В рамках программы был разработан и проведен тренинг «Основы эффективного общения», длительность которого составляла 20 академических часов. Тренинг позволил решить следующие задачи: знакомство сотрудников компании с понятиями «корпоративная культура», «эффективное общение» и углубление имеющихся знаний по данному вопросу; создание условий для актуализации интереса сотрудников компании к вопросам формирования навыков эффективного общения; выработка умений и навыков переносить полученные знания об эффективном общении в практическую деятельность компании.

В соответствии с программой формирования навыков эффективного общения были проведены практические занятия (88 академических часов), на которых были реализованы специально разработанные деловые и ролевые игры, в том числе с использованием средств ИКТ (программы Skype). На данном этапе также применялись: метод видео - и телекоммуникационных проектов, кейс-метод, видеообучение, метод «сторителлинг», баскет-метод, модульные технологии, совместные разработки, дискуссии, видеодebаты, видеоконференции. Тематика заданий была непосредственно связана с профессиональной деятельностью сотрудников компании. В конце формирующего эксперимента была проведена итоговая диагностика по тем же методикам, что и на констатирующем этапе. Заключительный этап опытно-экспериментальной работы включал беседу руководителя с сотрудниками, сопоставление результатов, полученных на констатирующем и формирующем этапах, статистическую обработку и анализ полученных данных. Результаты представлены на рисунках 2-5.

Анализ результатов эксперимента показал повышение уровня сформированности *мотивационно-ценностного* компонента, что обусловлено использованием деловых игр, которые стали инструментом мотивирования сотрудников компании в ходе формирования навыков эффективного общения. Рост показателей *когнитивного критерия* обуславливается использованием в процессе формирования навыков эффективного общения дисциплины «иностранный язык», которая в ходе корпоративного обучения служит каналом, по которому осуществляется общение. Увеличение показателей *операционального критерия* связано, прежде всего, с анализом в ходе формирования навыков эффективного общения ситуаций из «жизни» компании воплощением данных ситуаций в деловой игре, что стимулировало формирование навыков эффективного общения. Значение показателей *рефлексивного критерия* увеличилось, что обусловлено применением деловых игр с использованием программы Skype, которые являются своеобразной формой виртуального имитационного моделирования, в ходе реализации которой участники игры развивали, совершенство-

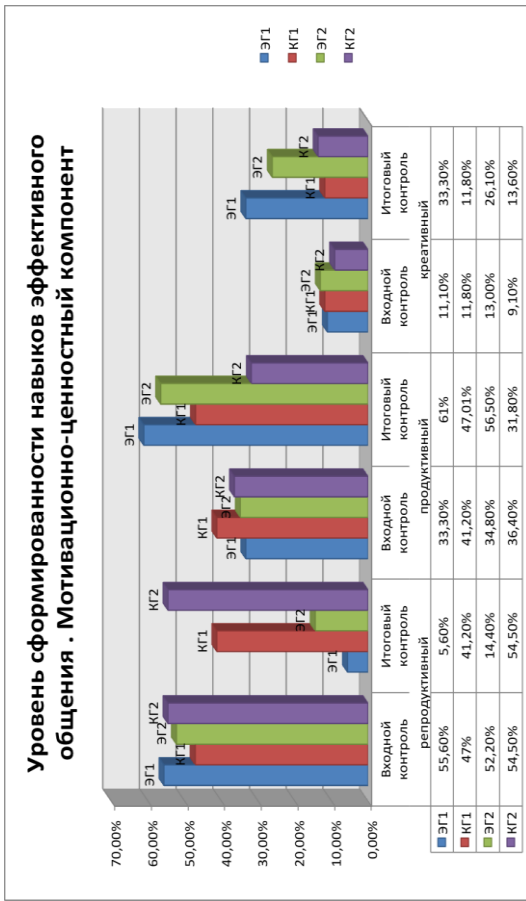


Рисунок 2 – Уровень сформированности навыков эффективного общения специалиста на основе сравнительного анализа (на начало и конец эксперимента).  
Мотивационно-ценностный компонент

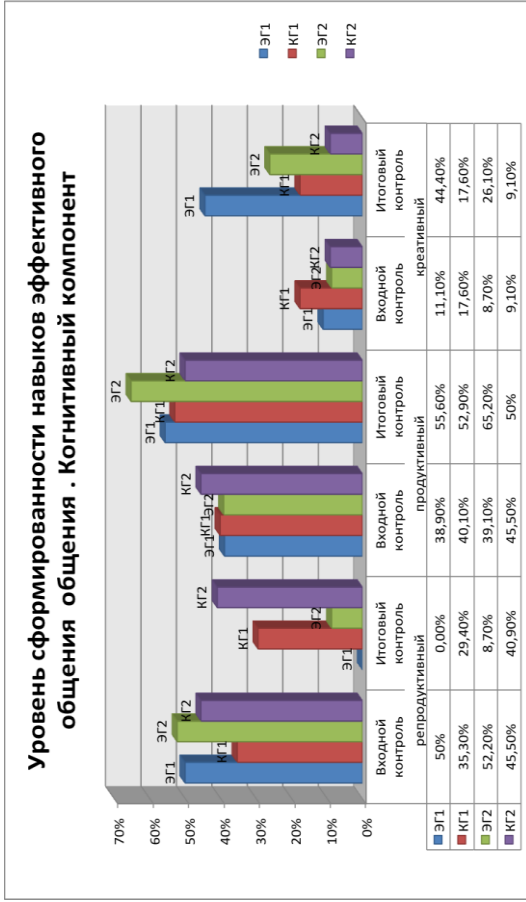


Рисунок 3– Уровень сформированности навыков эффективного общения специалиста на основе сравнительного анализа(на начало и конец эксперимента).  
Когнитивный компонент

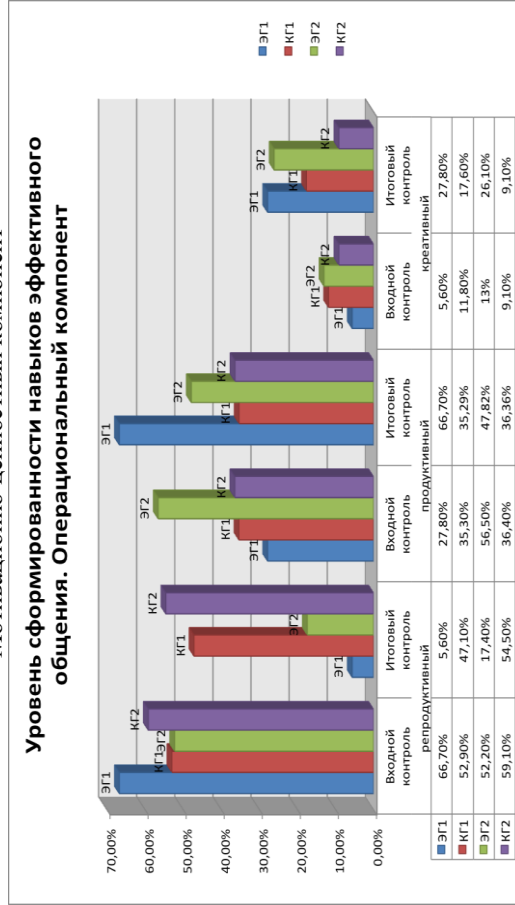


Рисунок 4 – Уровень сформированности навыков эффективного общения специалиста на основе сравнительного анализа(на начало и конец эксперимента).  
Операциональный компонент

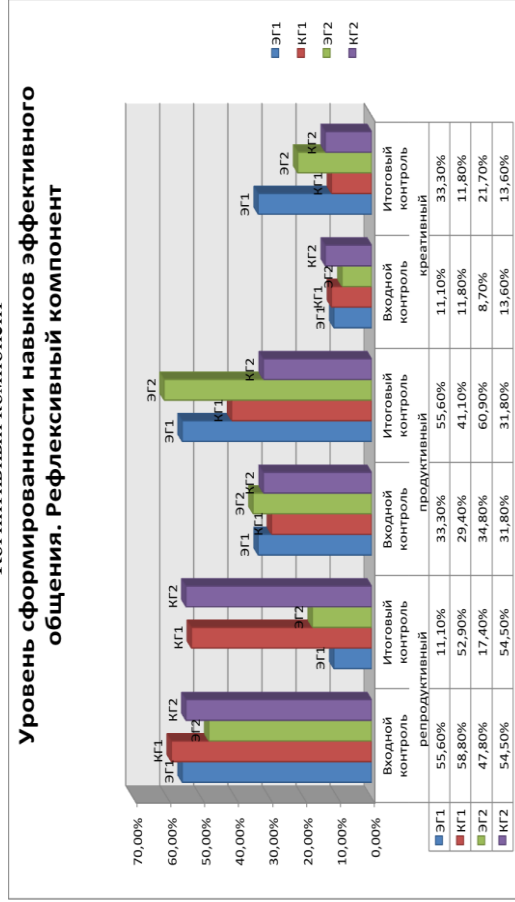


Рисунок 5 – Уровень сформированности навыков эффективного общения специалиста на основе сравнительного анализа(на начало и конец эксперимента).  
Рефлексивный компонент

вали и тренировали навыки эффективного общения.

Полученные результаты показали, что применение разработанной нами модели и программы может существенно повысить уровень сформированности навыков эффективного общения специалиста.

В **заключении** обобщены результаты исследования и сформулированы его основные выводы.

Навыками, необходимыми специалисту для эффективного общения, в соответствии со структурными компонентами являются: актуализировать корпоративные цели и ценности (*мотивационно-ценностный* компонент); организовывать общение с коллегами на основе корпоративной культуры организации на родном и иностранном языках; координировать и регулировать общение с позиции слагаемых корпоративной культуры; ориентироваться в ситуации общения и выбирать тактику поведения (*когнитивный* компонент); самостоятельно принимать решения в контексте корпоративной культуры; устанавливать партнерские отношения в ходе взаимодействия с коллегами в поликультурной команде; использовать сеть Интернет (*операциональный* компонент); анализировать свои действия и прогнозировать события, учитывая особенности корпоративной культуры компании; работать в поликультурной команде: проявлять готовность помочь, обмениваться информацией, поддерживать коллег (*рефлексивный* компонент).

Реализация модели формирования навыков эффективного общения, включающей цель, подходы, принципы, программу, содержащую формы, методы и средства, этапы и уровни сформированности навыков эффективного общения, способствует формированию данных навыков.

Наиболее продуктивно формирование навыков эффективного общения осуществляется на основе использования средств ИКТ.

Отличительные черты корпоративного обучения позволяют скорректировать процесс формирования навыков эффективного общения с учетом потребностей компании.

Для успешности формирования навыков эффективного общения необходимы следующие педагогические условия: реализация модели и программы формирования навыков эффективного общения; мотивационная готовность сотрудников компании к применению информационно-коммуникационных технологий в ходе формирования навыков эффективного общения; вовлечение сотрудников компании в различные виды эффективного общения, используя средства информационно-коммуникационных технологий; создание преподавателем благоприятной атмосферы эффективного общения и отношение к сотрудникам компании как субъектам формирования навыков эффективного общения; наличие стабильной корпоративной культуры компании; организация процесса формирования навыков эффективного общения на основе накопленного опыта работы в компании; непрерывный мониторинг формирования навыков эффективного общения у сотрудников компании.

Результаты опытно-экспериментальной работы доказали эффективность разработанной модели и программы, подтвердив тем самым выдвинутую гипотезу.

тезу и необходимость соблюдения выделенных педагогических условий при формировании навыков эффективного общения специалиста.

**Перспективы исследования.** Предметом дальнейшего исследования могут стать такие аспекты рассматриваемой проблемы, как теоретическая и практическая разработка комплексного подхода к процессу формирования навыков эффективного общения и его использование в различных образовательных организациях высшего образования в процессе формирования навыков эффективного общения у будущих специалистов разного профиля.

Основное содержание диссертации и положения, выносимые на защиту, изложены в следующих публикациях автора:

#### **Научные статьи в журналах, входящих в реестр ВАК РФ**

1. Макарова Е.Л. Деловое иноязычное общение как основа поликультурной корпоративной компетенции / Е.Л. Макарова // Перспективы науки. – Тамбов, 2011. – Вып. 10. – С. 302–304.

2. Макарова Е.Л. Корпоративная культура и ее роль в формировании компетенции корпоративного общения / Е.Л. Макарова // Перспективы науки. – Тамбов, 2012. – Вып. 5. – С. 295–297.

3. Макарова Е.Л. Корпоративное обучение и его роль в формировании компетенции корпоративного общения / Е.Л. Макарова // Вестник Воронежского государственного технического университета / ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный технический университет». – 2013. – Том 9, №3.2. – С. 81–85.

4. Макарова Е.Л. Педагогические условия формирования компетенции корпоративного общения средствами информационно-коммуникационных технологий / Е.Л. Макарова // Вестник Воронежского государственного аграрного университета / ФГБОУ ВПО «Воронежский ГАУ». – 2013. – № 4 (39). – С. 351–356.

5. Макарова Е.Л. Развитие навыков эффективного общения специалиста в процессе корпоративного обучения средствами ИКТ. Вестник Воронежского государственного университета. Серия: проблемы высшего образования. – 2016. – № 4. – 50-53.

#### **Статьи и тезисы докладов в сборниках научных трудов и материалов научных конференций**

6. Макарова Е.Л. Роль Интернет-технологий в формировании компетенции поликультурного корпоративного общения / Е.Л. Макарова // Актуальные проблемы обучения и воспитания школьников и студентов в образовательном учреждении. Вып. 5: сб. науч. статей [под ред. И.Ф. Бережной]. – Воронеж: ИПЦ Воронежского государственного университета, 2011. – С. 60–63.

7. Макарова Е.Л. Виртуальная коммуникация как одна из форм формирования компетенции поликультурного корпоративного общения / Е.Л. Макарова // Актуальные проблемы и современные технологии преподавания иностранных языков в неспециальных вузах: материалы V Всероссийской научно-практической конференции неязыковых вузов. – Воронеж: ИПЦ «Научная книга», 2012. – С. 125–127.

8. Макарова Е.Л. Использование Интернет-технологий в формировании компетенции корпоративного общения / Е.Л. Макарова // Методические и лингвистические проблемы в обучении иностранному языку: межвузовский сб. науч.-метод. тр. – Вып. 13. – Воронеж: ВАИУ, 2012. – С. 110–113.

9. Макарова Е.Л. Педагогические возможности дисциплины «иностраный язык» в процессе формирования компетенции корпоративного общения / Е.Л. Макарова // Ак-

туальные проблемы обучения и воспитания школьников и студентов в образовательном учреждении. Вып. 6: сборник научных статей / [под ред. И.Ф. Бережной]. – Воронеж: ИПЦ «Научная книга», 2012. – С. 180–186.

10. Макарова Е.Л. Тренинг как метод формирования компетенции корпоративного общения / Е.Л. Макарова // Воспитательная деятельность в вузе: проблемы, эффективность, качество: материалы Международной научно-практической конференции. Часть 2. – Воронеж: ИПЦ «Научная книга», 2013. – С.45–49.

11. Макарова Е.Л. Мотивационная готовность студентов к применению информационно-коммуникационных технологий/ Е.Л. Макарова // Актуальные проблемы и современные технологии преподавания иностранных языков в неспециальных вузах : материалы VI Всероссийской науч.-практ. конференции неязыковых вузов. – Воронеж: ИПЦ «Научная книга», 2013. – С. 151–153.

12. Макарова Е.Л. Особенности формирования ККО в процессе обучения иностранному языку / Е.Л. Макарова // Межкультурная коммуникация как фактор развития профессиональной компетенции студентов : сб. докл. IV Всероссийской (с международным участием) научно-практической конференции / отв. ред. Н.Э. Чернявская, В.Г. Бурыкина. – Белгород: Изд-во БГИИК, 2013. – С. 124–128.

13. Макарова Е.Л. Особенности организации процесса корпоративного обучения в условиях многонациональной компании / Е.Л. Макарова // Актуальные проблемы обучения и воспитания школьников и студентов в образовательном учреждении. – Вып. 7 : сб. науч. статей / [под ред. И.Ф. Бережной]. – Воронеж: ИПЦ «Научная книга», 2013. – С.128–133.

14. Макарова Е.Л. Особенности компетентностного подхода при корпоративном обучении /Е.Л. Макарова // Методические и лингвистические проблемы в обучении иностранному языку: межвуз.сб. науч.-метод. тр. – Воронеж : ВУНЦ ВВС «ВВА», 2014. – Вып. 15. – С. 55–59.

15. Макарова Е.Л. Дидактические возможности применения информационно-коммуникационных технологий в процессе формирования ККО/ Е.Л. Макарова // Проблемы и перспективы профессионально-ориентированной подготовки в условиях межкультурной коммуникации в неязыковых вузах и сузах: сб. докл.V Всероссийской науч.-практ. конференции / отв. ред. Н.Э. Чернявская, В.Г. Бурыкина. – Белгород: ООО «Ирдис», 2014. – С. 230–233.

16. Макарова Е.Л. Формирование компетенции корпоративного общения в условиях имитационной деятельности/ Е.Л. Макарова // Актуальные проблемы обучения и воспитания школьников и студентов в образовательном учреждении. Вып. 8: сб. науч. статей [под ред. И.Ф. Бережной]. – Воронеж : ИПЦ «Научная книга», 2014. – С. 198–201.

17. Макарова Е.Л. Модель развития навыков эффективного общения специалиста / Е.Л. Макарова //Антропоцентрические науки: инновационный взгляд на образование и развитие личности: материалы IV Междунар. науч.-практ. конференции. – Воронеж: ИПЦ «Научная книга», 2016. – С. 56 – 60.

18. Макарова Е.Л. Развитие навыков эффективного общения специалиста в процессе корпоративного обучения / Е.Л. Макарова // Актуальные проблемы обучения и воспитания школьников и студентов в образовательном учреждении: сб. науч. ст. [под ред. И.Ф. Бережной, С.В. Поповой]. – Вып. 10. – Воронеж: ИПЦ «Научная книга», 2016. – С. 48-53.



Подписано в печать 28.04.2017  
Формат 60 x 84 1/16 . Бумага офисная.  
Усл. печ. л. 1,0 Тираж 100 экз. Заказ №592  
Отпечатано в типографии  
Воронежский ЦНТИ – филиал ФГБУ «РЭА»  
Минэнерго России  
394036, г. Воронеж, пр. Революции, 30