

УДК 378.147

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ КУЛЬТУРЫ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ

Мирзоян А.П.

НОУ ВПО «Русско-Британский институт управления», Челябинск, e-mail: mirzoyan.a.p@rbiu.ru

В статье представлены теоретико-методологические подходы к решению актуальной проблемы формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров в вузе. В качестве теоретико-методологической основы разработки системы формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров автор считает наиболее продуктивным использование системно-деятельностного и культурологического подходов. Данный выбор обусловлен ключевой задачей исследования, возможностью формирования клиентоориентированной культуры студентов в специальном образом организованной деятельности и спецификой предмета исследования. В статье даны определения указанных подходов и представлены основные понятия, с которыми непосредственно связана их реализация. Сформулированы основные положения системно-деятельностного и культурологического подходов, имеющие принципиальное значение для исследования проблемы формирования клиентоориентированной культуры менеджеров в вузе. Сделан вывод о том, что взаимодополняющее применение системно-деятельностного и культурологического подходов обеспечивает организационную комплексность решения исследуемой проблемы и достижение цели исследования.

Ключевые слова: клиентоориентированная культура, системно-деятельностный подход, культурологический подход

THE THEORETICAL AND METHODOLOGICAL APPROACHES TO THE PROBLEM OF FORMING CLIENT-ORIENTED CULTURE OF FUTURE MANAGERS

Mirzoyan A.P.

Russian-British Institute of Management, Chelyabinsk, e-mail: mirzoyan.a.p@rbiu.ru

Theoretical and methodological approaches to solving a topical problem of forming client-oriented culture of the future managers at an institution of higher education are presented. The author believes that application of both system-activity and culturological approaches are most effective to create the basis of theoretical and methodological development for a system of forming client-oriented culture of the future managers. This choice is conditioned by the key task of our research, a possibility to form a client-oriented culture of the students within specially organized activities, as well as by the specific features of the researched subject. The definitions of the above approaches are given and the main concepts directly involved in their realization are presented. The main statements, of the system-activity and culturological approaches that are crucially important for the researched problem of forming client-oriented culture of the future managers at an institution of higher education are formulated. It is concluded that complimentary application of the system-activity and culturological approaches ensures that the researched problem is solved in an integrated organizational way and research goal is attained.

Keywords: client-oriented culture, system-activity approach, culturological approach

Современная система профессионального образования, последнее десятилетие переживающая значительные перемены, нацелена на подготовку высококвалифицированных управленцев, обладающих не только прогрессивными знаниями, но и профессиональной, в частности, клиентоориентированной культурой. Проведенный нами историко-педагогический анализ показал, что в теории и практике отечественной педагогики до настоящего времени не разработана эффективная система формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров в условиях современной высшей школы. Решение этой проблемы является приоритетной задачей нашего исследования.

В качестве теоретико-методологической основы разработки системы формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров мы посчитали наиболее продуктивным использование системно-

деятельностного и культурологического подходов. Данный выбор обусловлен, во-первых, ключевой задачей (построением педагогической системы); во-вторых, возможностью формирования клиентоориентированной культуры студентов в специальном образом организованной деятельности; в-третьих – спецификой предмета исследования (формирование специального вида профессиональной культуры – клиентоориентированной культуры будущих менеджеров). Прокомментируем основные положения каждого из них более подробно.

Рассматривая системно-деятельностный подход в единстве двух его составляющих, дадим их краткую характеристику. Системный подход, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем, в педагогических исследованиях начал применяться в начале второй половины XX века. Разработка П.К. Анохиным теории функциональных систем позволила использовать

данный подход в педагогике, и одними из первых его начали развивать В.П. Беспалько, Н.В. Кузьмина, Ю.А. Конаржевский, В.А. Сластенин и др. Деятельностный подход, предполагающий описание, объяснение и проектирование различных предметов, подлежащих рассмотрению с позиции категории деятельности, начал применяться для решения педагогических проблем с 30-х гг. XX века последователями школы А.Н. Леонтьева. Весомый вклад в исследование возможностей реализации данного подхода в педагогике внесли Н.В. Кузьмина, В.А. Кан-Калик, В.А. Сластенин и др.

Системно-деятельностный подход означает изучение объекта как системы, содержательные характеристики которой имеют деятельностную природу. Использование указанного подхода в педагогике требует рассмотрения системных аспектов педагогического объекта (компонентов, элементов, системообразующих факторов и связей) с указанием их особенностей с точки зрения деятельности. Применение данного подхода в педагогических исследованиях представлено в работах Е.И. Винтер [1], Л.М. Демчук [2], Р.Ф. Ковтун [3], Г.С. Кочетковой [5], В.П. Сухова [8] и др.

Основными понятиями, с которыми непосредственно связана реализация данного подхода, являются «система» и «деятельность». Под *системой* понимаем целостную совокупность элементов, характеризующуюся следующими необходимыми признаками:

- 1) совокупность элементов ограничена от окружающей среды;
- 2) между элементами существует взаимная связь и осуществляется взаимодействие;
- 3) элементы в отдельности существуют лишь благодаря существованию целого;
- 4) свойства совокупности в целом не сводятся к сумме свойств составляющих ее элементов и не выводятся из них;
- 5) функционирование совокупности не сводимо к функционированию отдельных элементов;
- 6) существуют системообразующие факторы, объединяющие элементы и обеспечивающие вышеперечисленные свойства.

Педагогическая система – это система, в которой реализуется тот или иной аспект педагогического процесса [11]. Категория *деятельности* трактуется как специфически-человеческий способ отношения к миру, в ходе которого человек творчески преобразовывает природу, делая тем самым себя деятельным субъектом, а осваиваемое им явление природы – объектом своей деятельности [10]. *Педагогическую деятель-*

ность понимают как профессиональную деятельность, осуществляемую в условиях педагогического процесса и направленную на обеспечение его эффективного функционирования и развития [11].

Применение системно-деятельностного подхода к изучению процесса формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров, прежде всего, предполагает выделение и описание его основных системных свойств – компонентного состава, элемента, системообразующих факторов и связей. Не вдаваясь в общенаучные характеристики данных свойств, подробно изложенных в публикациях, посвященных использованию системного подхода в педагогических исследованиях, рассмотрим сразу результат применения системного анализа для решения нашей проблемы.

Сформулируем основные положения системно-деятельностного подхода, имеющие принципиальное значение для нашего исследования:

1. Формирование клиентоориентированной культуры будущих менеджеров является подсистемой системы профессиональной подготовки, что позволяет осуществлять его реализацию с учетом общедидактических принципов профессиональной педагогики.

2. Как педагогическая система формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров носит открытый, вероятностный характер, обладает устойчивостью, недогматичностью, вариативностью, динамичностью, контролируемостью и направлено на максимально полное раскрытие потенциала студентов и преподавателей.

3. Компонентами системы формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров выступают целеобразующая, организационно-содержательная, методико-технологическая, процессно-моделирующая подсистемы и подсистема педагогического мониторинга. Педагогическую задачу мы рассматриваем в качестве элемента исследуемой системы. Систообразующим фактором, определяющим содержательную и организационную стороны исследуемого процесса, является его самоуправление.

Целостность системы формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров как педагогической системы обеспечивается наличием связей взаимодействия, порождения, преобразования, строения и управления. Взаимодополняющее влияние компонентов друг на друга обуславливает эффективное функционирование системы.

4. Формирование клиентоориентированной культуры как педагогическая деятельность имеет целью сформированность у будущих менеджеров клиентоориентированной культуры; предметом данной деятельности является профессиональная подготовка студента, в рамках которой формируется его клиентоориентированная культура; субъектом выступают преподаватель вуза и студент, занимающий активную позицию в процессе профессионально-теоретической, квазипрофессиональной, практической и самостоятельной внеаудиторной подготовки; методы указанной деятельности подразделяются на методы работы преподавателя и методы работы студента – информационно-рецептивный, исследовательский, репродуктивный, эвристический, метод проблемного изложения, метод мозгового штурма; средствами формирования является комплекс традиционных и инновационных учебно-воспитательных средств, применяемых в современном вузе, а результатом – сформированная клиентоориентированная культура будущих менеджеров, владение которой обеспечит высокую эффективность их профессиональной деятельности.

Системно-деятельностный подход, обеспечивающий построение специальной системы формирования клиентоориентированной культуры студентов, органично дополняется культурологическим подходом при изучении данной системы с позиции значения клиентоориентированной культуры для воспитания и развития личности будущего менеджера.

Культурологический подход предполагает представление значения формируемого у личности вида культуры, а также определение его содержательного наполнения и путей формирования. Данный подход начал активно разрабатываться со второй половины 80-х гг. XX века и получил свое развитие в работах В.С. Библера, М.С. Кагана, Н.Б. Крыловой, Г.И. Ловецкого и др.

Понятие «культура», являющееся основополагающим для данного подхода, имеет множество трактовок в современной научной литературе, среди которых выделяются несколько основных направлений в его понимании:

1) уровень, степень развития какой-либо отрасли хозяйственной или умственной деятельности [6, 4 и др.];

2) образованность, воспитанность, широкий кругозор человека [4, 9, и др.];

3) совокупность достижений человеческого общества в производственной, общественной и духовной жизни [6, 7 и др.].

С позиций проблемы нашего исследования мы определяем культуру как совокуп-

ность производственных, социальных и интеллектуальных достижений человечества, выраженных в материальных и духовных ценностях.

Как упоминалось нами ранее, овладение клиентоориентированной культурой необходимо современному менеджеру для эффективного осуществления профессиональной деятельности в условиях жесткой рыночной конкуренции. Следовательно, данный вид культуры необходимо целенаправленно формировать в процессе профессионального обучения в вузе.

Использование культурологического подхода для исследования нашей проблемы определяется следующими положениями:

1. Клиентоориентированная культура – самостоятельный вид профессиональной культуры менеджера.

2. Формирование клиентоориентированной культуры будущих менеджеров представляет собой процесс освоения студентами культурных норм и ценностей, позволяющий им обогащать личную профессиональную культуру и создавать новые профессиональные ценности.

3. Формирование клиентоориентированной культуры будущего менеджера осуществляется на основе сформированной культуры личности.

4. Содержание клиентоориентированной культуры составляют когнитивный, операционный, личностный и аксиологический компоненты.

Когнитивный компонент – это знания о профессиональной культуре менеджера и способах сделать ее клиентоориентированной. Важной составляющей данного компонента являются знания в области кросс-культурной и этнической психологии, необходимые для эффективного решения задач взаимодействия людей, принадлежащих к различным культурным и этническим общностям.

Операционный компонент – это умения, необходимые для осознанного осуществления клиентоориентированной деятельности на высоком профессиональном уровне. Приоритетными являются умения слушать и слышать клиента, умение работать с возражениями клиентов и снижать их эмоциональное напряжение, а также умение оперативно решать нестандартные задачи, возникающие при общении с клиентами.

Личностный компонент – это профессионально значимые личностные качества, необходимые для эффективного осуществления клиентоориентированной управленческой деятельности. Особенно важными являются такие качества, как толерантность и пунктуальность.

Аксиологический компонент – это профессиональные ценности, составляющие основу клиентоориентированной менеджерской деятельности. Наиболее важными являются такие ценности, как приоритет интересов клиентов и необходимость постоянного превосходства их ожиданий.

Такое комплексное понимание сущности и содержания клиентоориентированной культуры будущего менеджера приводит к заключению, что формироваться она должна непосредственно в процессе профессиональной деятельности, организованной в рамках образовательного процесса в вузе.

Таким образом, взаимодополняющее применение системно-деятельностного и культурологического подходов обеспечивает организационную комплексность решения нашей проблемы и достижения цели исследования. Исходя из логики построения образовательного процесса в современном вузе, на основе системно-деятельностного и культурологического подходов нами была разработана система формирования клиентоориентированной культуры будущих менеджеров, представляющая собой совокупность пяти взаимосвязанных подсистем: целеобразующей, организационно-содержательной, методико-технологической, процессно-моделирующей и подсистемы педагогического мониторинга.

Список литературы

1. Винтер Е.И. Педагогическое стимулирование как фактор профессионально-творческой подготовки будущего учителя: дис. ... канд. пед. наук. – Челябинск, 2004. – 178 с.
2. Демчук Л.М. Формирование лингвокоммуникативной компетентности будущих переводчиков: дис. ... канд. пед. наук – Челябинск, 2005. – 188 с.
3. Ковтун Р.Ф. Подготовка молодых специалистов высших учебных заведений к воспитательной работе со студентами: дис. ... канд. пед. наук. – Челябинск, 2005. – 169 с.
4. Кононенко Б.И. Большой толковый словарь по культурологии. – М.: ООО Изд-во «Вече 2000», ООО «Издательство АСТ», 2003. – 512 с.
5. Кочеткова Г.С. Подготовка студентов технического вуза к исследовательской деятельности: дис. ... канд. пед. наук. – Челябинск, 2006 – 174 с.
6. Крысин Л.П. Толковый словарь иноязычных слов. – М.: Изд-во «Эксмо», 2007. – 944 с.
7. Словарь русского языка: в 4-х т. / АН СССР; под ред. А.П. Евгеньевой. – 2-е изд., – М.: Русский язык, 1981 – 1984. Т.2 – 736 с.
8. Сухов В.П. Развивающее обучение в школьной географии: системно-деятельностный подход: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. – СПб., 2006. – 39 с.
9. Толковый словарь русского языка / под ред. Д.В. Дмитриева. – М.: ООО «Издательство Астрель», 2003. – 1582 с.
10. Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. – М.: Политиздат, 1987. – 590 с.
11. Яковлев Е.В., Яковлева Н.О. Педагогическое исследование: содержание и представление результатов. – Челябинск: Изд-во РБИУ, 2010. – 316 с.

References

1. Vinter E.I. Pedagogical Stimulation as a Factor of Professional and Creative Training of a Future Teacher. Dis. ... Cand. Sci. (Education). Chelyabinsk, 2004. 178 p.
2. Demchuk L.M. Forming a Linguistic and Communication Competence of Future Translators. Dis. ... Cand. Sci. (Education). Chelyabinsk, 2005. 188 p.
3. Kovtun R.F. Preparing Young Staff of the Institutions of Higher Education for Educating the Students. Dis. ... Cand. Sci. (Education), Chelyabinsk, 2005. 169 p.
4. Kononenko B.I. Large Explanatory Dictionary on Culturalology. M.: Veche 2000, Izdatelstvo AST, 2003. 512 p.
5. Kochetkova G.S. Training the Students of a Technical Institution of Higher Education for Research. Dis. ... Cand. Sci. (Education), Chelyabinsk, 2006. 174 p.
6. Krysin L.P. Explanatory Dictionary of Foreign Words. M.: Izd-vo Eksmo, 2007. 944 p.
7. Dictionary of the Russian Language. In 4 vol. M.: Russkii Yazyk, 1981–1984. Vol. 2 736 p.
8. Sukhov V.P. Developmental Education in School Geography: System and Activity Approach. Author's transcript. Dis. ... Dr. Sci. (Education), St. Petersburg, 2006. 39 p.
9. Explanatory Dictionary of the Russian Language. M.: Izdatelstvo Astrel, 2003. 1528 p.
10. Dictionary on Philosophy. M.: Politizdat, 1987. 590 p.
11. Yakovlev E.V., Yakovleva N.O. Pedagogical Research: Contents and Presentation of Results. Chelyabinsk: Izd-vo RBIU, 2010. 316 p.

Рецензенты:

Яковлев Е.В., д.п.н., профессор, первый проректор, НОУ ВПО «Русско-Британский институт управления», г. Челябинск;

Уварина Н.В., д.п.н., доцент, зам. директора по научной работе Профессионально-педагогического института, ФГБОУ ВПО «Челябинский государственный педагогический университет», г. Челябинск.

Работа поступила в редакцию 18.06.2013.