

КОМПОНЕНТИ СТРУКТУРИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ З МАРКЕТИНГУ

Постановка проблеми. Забезпечення якісної професійної підготовки фахівців передбачає спрямованість вітчизняної освіти на формування гармонійно розвиненого спеціаліста, який володіє професійною компетентністю. В економічній освіті намітились чіткі тенденції до посилення загальногуманітарної складової, до удосконалення на цій основі підготовки спеціалістів, що володіють комунікативною компетентністю, яка є важливою складовою професійної компетентності фахівця. Необхідним є формування не лише спеціальних знань та вмінь, а й надпрофесійних знань, вмінь, навичок і якостей, що необхідні при створенні конкурентоспроможного продукту діяльності маркетолога. У загальній системі всіх підструктур професійної діяльності фахівця з маркетингу системоутворювальним елементом виступає комунікативна компетентність, яка створює соціально-психологічну основу взаємодії і сприяє інтенсивному включенню особистості у виробничу діяльність, забезпечуючи її якісний результат.

Аналіз останніх досліджень. Проблемі дослідження комунікативної компетентності присвячено праці таких вітчизняних та російських науковців, як Ю.М. Ємельянов, В.Л. Захаров, М.М. Заброцький, С.Д. Максименко, Л.А. Петровська, С. В. Петрушин, а також роботи західних дослідників К. Ларсона, Ф. Бекланда, М. Редмонда, А. Барбора, Дж. Вімана, Б. Шпіцберга. Поняття комунікативної компетентності в різних професійних контекстах розглядається в дослідженнях Є.П. Герасименко, Г.В. Данченко, О. А. Жирун, Є.В. Прозорової, В.П. Черевко, С.В. Курашевої, С.Д. Гамідової.

Формування завдання дослідження. Проведений аналіз наукових робіт показав, що структура комунікативної компетентності фахівця з маркетингу ще не розроблена. З огляду на викладене, нашим завданням є розробка вказаної структури.

Виклад основного матеріалу. Існують різні наукові підходи щодо вирішення компонентів структури комунікативної компетентності фахівця. Так, Є.В. Прозорова в структурі комунікативної компетентності виділяє два компоненти. До першого входять комунікативні цінності, орієнтація та специфіка мотивації комуніканта, його потреби в спілкуванні. Другий компонент визначає прояви комунікативної компетентності безпосередньо в спілкуванні, комунікативній поведінці та містить дві складові, а саме: дії під час акту комунікації (уміння та навички спілкування) та знання про спілкування [8].

Традиційним вважається виділення трикомпонентної структури комунікативної компетентності. Компонентами вказаної структури, що розроблена Б. Шпітсбергом та В. Купахом, виступають знання (усвідомлення того, яка комунікативна поведінка є найбільш влучною в конкретній ситуації), уміння (здатність застосувати цю поведінку в даному контексті) та мотивація (прагнення ефективної та компетентної комунікації).

Ю.М. Жуков у структурі комунікативної компетентності виокремлює три ієрархічні рівні, а саме: стратегічний, тактичний і технічний. Сукупність основних орієнтацій особистості щодо спілкування, як, наприклад, орієнтація на діалог або монолог, на інтимно-особистісну або функціонально-рольову взаємодію, ставлення до спілкування як до мети чи як до засобу, становить стратегічний рівень комунікативної компетентності. Знання основних правил організації спілкування репрезентують тактичний рівень. На технічному рівні відбувається реалізація стратегічних орієнтацій і тактичних планів, отже, під технічним рівнем комунікативної компетентності дослідник розуміє конкретні комунікативні навички та вміння [4].

С.В. Петрушин розглядає комунікативну компетентність як складне утворення, яке включає пізнавальний, поведінковий та емоційний компоненти. До змісту когнітивного (пізнавального) компонента він відносить орієнтованість, психологічні знання та

перцептивні здібності фахівця. Розвиток цього компонента також передбачає самопізнання особистості та пізнання партнерів зі спілкування, окрім необхідних знань у сфері спілкування. До змісту поведінкового компонента комунікативної компетентності С.В. Петрушин відносить уміння ефективно використовувати різні засоби вербального та невербального спілкування. Розкриваючи зміст емоційного компонента, дослідник наголошує на важливості досвіду різноманітного спілкування, позитивному ставленні та налаштуванні на партнера зі спілкування [7].

Н.Б. Завіниченко в структурі комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога виділяє:

- гностичний компонент (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема; знання про стилі спілкування, зокрема про особливості власного комунікативного стилю; фонове знання, тобто загальнокультурна компетентність, яка, не маючи безпосереднього відношення до професійного спілкування, дозволяє вловити, зрозуміти приховані натяки, асоціації тощо, тобто зробити розуміння глибшим, більш емоційним, особистісним; творче мислення, внаслідок якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості);
- конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт з іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні уміння, які забезпечують можливість пізнання внутрішнього світу партнера спілкування та розуміння самого себе; домінуюче застосування організуючих впливів у взаємодії з людьми (порівняно з оцінюючими і, особливо, дисциплінуючими);
- емоційний компонент (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани) [5].

У структурі комунікативної компетентності соціального працівника Д. М. Годлевська виділяє три компоненти. Так, соціально-комунікативний (базовий) компонент передбачає наявність у соціального працівника комунікативних знань, умінь та навичок, що забезпечує усвідомленість соціальним працівником змісту його професійної діяльності; особистісно-емоційний компонент передбачає професійно-особистісні якості (рефлексію, креативність, емпатію), що визначають позицію і спрямованість соціального працівника як особистості, індивіда та суб'єкта діяльності, а також емоційний прояв цих якостей; діяльнісний (практичний) компонент включає прояв професійної комунікативної компетентності, апробованої в дії та засвоєної особистістю як найбільш ефективного чинника впливу на клієнта [1].

Досліджуючи структуру комунікативної компетентності вчителя, В.І. Кашницький виділяє її три рівні, а саме: базовий, змістовий та операціональний. Комунікативна компетентність розглядається з двох боків: те, що включає, і те, що забезпечує кожен з її рівнів. Базовий рівень - це глибинні стійкі якості особистості (налаштування, ціннісні орієнтації, мотиви в комунікаційній сфері, адекватні стратегічним цілям у педагогічній діяльності), які забезпечують мотиваційну сторону комунікативної діяльності педагога. Змістовий рівень складають комунікативні знання (знання законів спілкування, закономірностей і механізмів соціальної перцепції, психологічної взаємодії, способів саморегуляції). Операційний рівень містить систему комунікативних умінь та навичок (навички, що забезпечують управління процесом спілкування, ефективні впливи на партнерів по спілкуванню, оптимальна саморегуляція) для забезпечення виконання комунікативних дій з метою вдалої реалізації плану [6].

З метою формування комунікативної компетентності студентів вузу Доловова Н.М. розробила її структуру, яка представлена структурними та функціональними компонентами. До перших належать когнітивний, мотиваційно-ціннісний і рефлексивний компоненти. Перцептивний, мовленнєвий (власне комунікативний) та інтерактивно-практичний компоненти репрезентують функціональні компоненти. Когнітивний компонент пов'язаний з когнітивними процесами особистості, особливостями їх розвитку, формуванням спеціальних і загальнокультурних знань, комунікативних умінь і т. п. Мотиваційно-ціннісний компонент передбачає спрямованість студента на гуманістичне спілкування, яке дослідниця вважає найвищим проявом підготовленості студентів до компетентного спілкування, сформованість потреби і мотивації до комунікативного самовдосконалення. Рефлексивний компонент відображає інтерес до самоаналізу комунікативної діяльності, до самопізнання. Змістом перцептивного компонента є пізнання людьми один одного на основі процесу сприйняття і характеризується адекватним розумінням ситуації та адекватним сприйняттям співрозмовника. Мовленнєвий (власне комунікативний) компонент передбачає адекватний обмін інформацією з врахуванням норм комунікативної поведінки і містить уміння чітко і зрозуміло викладати думки, передавати раціональну та емоціональну інформацію вербальними та невербальними засобами, організовувати та підтримувати діалог, а також, такі якості, як правильне оформлення мовлення, адекватне використання засобів невербального спілкування, адекватна емоційна забарвленість мовлення, раціональне використання мовних засобів, багатство мовлення та ін. Інтерактивно-практичний компонент комунікативної компетентності виявляється в адекватній постановці цілей спілкування та ефективності їх виконання, співвідношенні раціонального та емоціонального в спілкуванні, вмінні займати адекватну рольову позицію, конструктивно вирішувати комунікативні конфлікти [2].

У роботі російської дослідниці Є.В. Тармаєвої структура комунікативної компетентності учителя представлена в єдності мотиваційного, аксіологічного, інформаційно-змістового та операційно-діяльнісного компонентів. Мотиваційний компонент відображає орієнтувальні характеристики комунікативної компетентності та знаходить своє відображення в потребах та цілях гуманістичної комунікативної взаємодії з учнями. Аксіологічний компонент представляє ціннісні орієнтації педагога, які виявляються в ставленні вчителя до педагогічної теорії, освітньої практики, особистості учня, власної особистості. Інформаційно-змістовий компонент комунікативної компетентності вчителя передбачає володіння вчителем певною системою знань. Система перцептивних, мовленнєвих, гностичних умінь та умінь управління комунікативним процесом складають операційно-діяльнісний компонент комунікативної компетентності вчителя [9].

Комунікативна компетентність фахівця з маркетингу має охоплювати компетентність у реалізації перцептивної, комунікативної та інтерактивної складових спілкування. Тому в структурі досліджуваного виду комунікативної компетентності виділяємо наступні компоненти:

1. Мотиваційно-особистісний:
 - мотиви, що спонукають до ефективної комунікативної діяльності;
 - налаштування на роботу з удосконалення власної комунікативної поведінки;
 - ціннісні орієнтації маркетолога, які виявляються в його ставленні до особистості співрозмовника, власної особистості, виконання професійних обов'язків.
2. Когнітивний:
 - знання про сутність, структуру, функції, стилі, закони та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема;
 - знання про комунікативні вміння фахівця з маркетингу та їх характеристики;
 - знання про механізми соціальної перцепції;
 - знання з методів впливу на інших людей.

4. Жуков Ю.М. Методы диагностики и развития коммуникативной компетентности // Общение и оптимизация совместной деятельности. - М.: Изд-во МГУ, 1987. - С. 64-78
5. Завіниченко Н.Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього психолога системи освіти: Дис. канд. психол. наук. - К., 2003. - 229 с.
6. Кашницкий В.И. Формирование коммуникативной компетентности будущего учителя: Дис. канд. пед. и психол. наук. - Кострома, 1995. - 197 с.
7. Петрушин С.В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек). - М.: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2000. - 256 с.
8. Прозорова Е.В. Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности // Мир психологии. - 2000. - № 2. - С.191-202.
9. Тармаева Е.В. Развитие коммуникативной компетентности у будущих учителей: Автореф. дис. канд. пед. наук. - Улан-Удэ, 2007. - 19 с.