

Финансовый отдел ведет бухгалтерский и статистический учет, находится в постоянном контакте с бухгалтерией вуза, через которую ведет дела с внешними клиентами.

Исследовательские группы по отдельным видам деятельности. Наиболее эффективной видится матричная организационная структура агентства, в которой первоначально предполагаются группы:

- общего назначения (для работы с внешними клиентами);
- исследования качества образования (для работы с внутренними заказчиками в лице руководства вуза).

Эти группы разрабатывают планы исследований, составляют анкеты, опросные листы, бюллетени и другую рабочую документацию, собирают первичную информацию и передают ее в аналитический отдел.

Аналитический отдел занимается обработкой всей собранной исследовательскими и контрольно-ревизионной группами первичной информации. Агрегированные данные передаются обратно исследователям, которые формируют выводы и презентации.

Контрольно-ревизионная группа необходима для проверки деятельности групп и отделов агентства. Ее основное назначение состоит в выявлении недочетов и удачных решений для последующей корректировки в целях повышения эффективности работы.

Как нам представляется, именно в таком виде Студенческое маркетинговое агентство может достичь целей, возлагаемых на него. Вероятнее всего, в результате работы и накопления опыта структуры, задачи и формы работы будут корректироваться.

В случае положительной работы экспериментального Студенческого маркетингового агентства на базе кафедры «Маркетинг и менеджмент» и поддержки вузом такого начинания, можно создавать подобные Студенческие предприятия на основе других выпускающих кафедр МГТУ «МАМИ», что позволит снизить остроту проблем, вынесенных в начало этой статьи.

В качестве завершения данной работы следует ввести важное дополнение. Как показывает опыт работы студенческих предприятий в других вузах России, данный проект достигает основных целей подготовки специалистов, если он изначально рассматривается как некоммерческий. Как правило, в случае постановки основной задачи в виде получения доходов происходит свертывание группы с последующим расформированием, так как уровень доходов членов группы бывает несоизмерим с затраченными усилиями, а первоначальные задачи уже не решаются.

Формирование конфликтологической компетентности в системе высшего образования: сущность проблемы и ее оценка.

к.п.н., доц. Щербакова О.И., к.т.н., проф. Крылов О.В.
МГТУ «МАМИ»

В последнее десятилетие при подготовке специалистов все больше внимания уделяется формированию компетентностной модели качества подготовки выпускников ВУЗов. Впервые термин «компетентность» был представлен на встрече министров образования стран Европы в 2001 году. Компетентность трактуется как выраженная способность применять свои знания и умения, которые проявляются в личностно-ориентированной деятельности и характеризует способность человека реализовывать свой человеческий потенциал для профессиональной деятельности[2].

Ориентация на компетенцию является сегодня новым принципом целеполагания при создании образовательных программ и трансформации образования в целом.

Введение в профессиональное образование новых образовательных конструкторов – компетентностей, компетенций и ключевых квалификаций было предложено еще в восьмидесятых годах двадцатого столетия Р. Бадером, Д. Мертенсом, Б. Оскарсоном, Дж. Равеном и др. В отечественной литературе внедрение и трактовка этих понятий компетентного подхода

Раздел 5. Теоретические и прикладные аспекты высшего профессионального образования. связаны с исследованиями В.И. Байденко, В.А. Болотова, А.А. Деркача, И.А. Зимней, А.А. Вербицкого, Л.М. Митиной, Л.А. Петровской, В.В. Серикова, Ю.Г. Татур, А.В. Хуторского и многих других.

Сегодня требуется специалист, владеющий не только узкопрофессиональными знаниями и умениями, но и способный к продуктивному сотрудничеству, обладающий развитым умением управлять своим поведением, грамотно и целенаправленно взаимодействовать с другими людьми, принимать решения в сложных ситуациях, владеть психологическими приемами общения, а также минимизировать отрицательные последствия, связанные с непониманием другого человека. Все эти умения предполагают другой уровень *психологической культуры личности*. (И.В. Дубровина, Н.И. Исаева, А.Б. Орлов, В.В. Семикин и др.). Идея «образованного человека» сменяется идеей «человека культуры», для которого важны не только готовые знания, умения, навыки, но культура их применения, формирования и изменения, способность активизировать механизмы самореализации, саморазвития, саморегуляции, самозащиты самобытного личностного образа и достойной человеческой жизни.

Кроме того, современная система образования находится в поисках не только педагогических теорий и технологий, которые позволили бы усвоить определенный объем информации, но и способствовали становлению и развитию личностно-профессиональных качеств будущих специалистов. С нашей точки зрения, эта возможность появилась в рамках контекстного обучения, разрабатываемого научной школой А.А. Вербицкого. Автор теории А.А. Вербицкий считает, что процесс «вхождения» студента в профессию осуществляется от учебной деятельности к профессиональной через освоение действий в обучающих моделях базовых и промежуточных форм деятельности.

Рассмотрение вопросов, связанных с профессиональными компетентностями мы связываем с подготовкой менеджеров. Современные управленческие работники должны обладать многими характеристиками на поведенческом уровне: предприимчивостью, обязательностью, надежностью, компетентностью, устойчивостью к стрессам и конфликтам. Мы в своем экспериментальном исследовании рассмотрели и проанализировали одно из важных личностно-профессионально-значимых качеств личности – конфликтность менеджеров.

От специалистов все чаще требуется своевременное предотвращение и прогнозирование влияния негативных факторов на эффективность деятельности, обеспечение безопасности и психологического комфорта, способность эффективно управлять конфликтами, что предъявляет особые требования к их *конфликтологической подготовке* и связано с формированием *конфликтной, конфликтологической компетентности* специалиста (Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин, М.М. Кашапов, Л.А. Петровская, Б.И. Хасан и др.) и с необходимостью развития конфликтологической культуры личности, которая, несомненно пересекается с психологической и управленческой культурой личности, но характеризуется и своими аспектами.

Мы считаем, **конфликтологическая культура – это качества личности, проявляющиеся в способности решать проблемы и достигать поставленных целей конструктивными способами.**

Формирование конфликтологической культуры происходит в соответствии с механизмами психосоциального развития, представленными в культурно-исторической психологии Л.С. Выготского. Развитие конфликтологической культуры специалиста не может быть ограничено лишь его конфликтологической компетентностью. Конфликтологическая культура предполагает сформированность не только конкретных знаний и практических умений, но и ряда специфических свойств личности, являющихся проявлениями его самости, в которых человек выступает субъектом самопознания, самосовершенствования, самореализации. Отсюда следует, что необходимо систематически и в определенной последовательности строить образовательный процесс будущего специалиста.

Подготовка будущих специалистов к управлению конфликтами и овладению соответствующими компетенциями, с нашей точки зрения, должна осуществляться в контекстном

Раздел 5. Теоретические и прикладные аспекты высшего профессионального образования.

обучении как процесс динамического движения деятельности студента от учебной деятельности академического типа к собственно профессиональной деятельности с помощью трех взаимосвязанных обучающих моделей: семиотической, имитационной и социальной (таблица 1).

В представленной таблице в самом общем виде отражены условия и механизмы формирования конфликтологической компетентности личности в контекстном обучении. Конкретное содержание учебных занятий, практических и тренинговых заданий требует дальнейшего отдельного рассмотрения.

Таким образом, *конфликтологическая компетентность - это интегральная способность личности, выражающаяся в эффективном управлении конфликтами в целях обеспечения оптимального функционирования той системы, в которой они имеют место.*

Конфликтологическая компетентность руководителя выражается прежде всего в его способности управлять конфликтами на всех уровнях организации: индивидуальном/межличностном, групповом, организационном, каждый из которых является контекстом для другого, отражая их взаимосвязь и взаимопроникновение.

Следовательно, предстоит разработать общие составляющие модели конфликтологической компетентности менеджера и ее содержание (таблица 2).

Таблица 1

Этапы, модели освоения и содержания конфликтологического образования

Этапы конфликтологического образования	Культурно-исторические модели освоения и содержание конфликтологического образования		
	Семиотическая	Имитационная	Социальная
Конфликтологическая грамотность	Житейский, интуитивный, вербализуемый опыт, мифологическое сознание	Сюжетно-ролевые игры, игры с правилами	Овладение нормами и правилами межличностной, игровой, эмоционально-непосредственной коммуникации
Конфликтологическая компетентность	Система научных знаний о конфликте и его феноменах, усвоенных в знаковой форме	Тренинги, деловые и ролевые игры, анализ конфликтных ситуаций	Овладение нормами и правилами учебного взаимодействия
Конфликтологическая культура	Система осознаваемых смыслов и ценностей личности	Внешняя демонстрация бесконфликтного, конструктивного взаимодействия	Внутриличностная культура, система ценностей, владение нормами и правилами профессионального конструктивного взаимодействия

В нашем исследовании принимали участие 320 испытуемых, которые определяли самооценку конфликтности (тест ТСК представлен многими исследователями: Емельяновым С.М., Розановой М.А., Леоновым Н.И. и др.), среди которых были студенты факультета менеджмента РЭА им. Г.В. Плеханова, студенты экономического факультета МГТУ «МАМИ» в возрасте от 21 до 25 лет, представители среднего бизнеса в возрасте от 20 до 55 лет разной половой принадлежности.

Как видно, количество конфликтных личностей в исследованных группах испытуемых практически в 4 раза превышает данные, указанные в исследовании Р. Брэмсона [1]. Чем

можно объяснить такое различие? Мы считаем, что игнорирование исследователем контекста при интерпретации результатов тестов приводит к тому, что они могут иметь лишь обобщенное значение, не имеющее отношение к поведению человека в конкретной ситуации. Личность и ситуация должны рассматриваться в свете общих процессов - на поведение человека влияют и контекст, и сам человек.

Обработка результатов исследования проводилась на основе контекст-анализа. Контекст-анализ представляет собой процедуру организации и обработки результатов исследования, основывающуюся на учете различных внешних и внутренних контекстов, в которых может проявляться исследуемый феномен. Также для обработки результатов исследования применялись методы математической статистики, в частности Коэффициент линейной корреляции Пирсона и тест χ^2 Стьюдента, а также правомочность их использования.

Была проведена выборка из 102 студентов, где каждому испытуемому соотнесены два параметра: успеваемость X и уровень конфликтности Y.

Переменная случайная величина X – принимает фиксированные значения 3, 4, 5 соответствуют оценкам «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Переменная случайная величина Y принимает фиксированное значение 60, 40, 20, соответствующие оценкам конфликтности «конфликтным», «избегающим», «устойчивым».

Таблица 2

Условия и механизмы формирования конфликтологической компетентности личности в контекстном обучении

Условия формирования конфликтологической культуры личности	Виды деятельности студента в контекстном обучении		
	Учебная деятельность	Квазипрофессиональная деятельность	Учебно-профессиональная деятельность
Ведущая обучающая модель	Семиотическая	Имитационная	Социальная
Формы и виды учебных занятий контекстного вида	Лекции проблемного типа, семинары и практикумы с использованием фактологического материала	Спец. практикумы, спец. семинары, деловые и ролевые игры, тренинги, метод кейсов	Производственная практика, курсовые и дипломные проекты
Содержание деятельности студентов	Овладение теоретическим материалом курса «Конфликтологии», знакомство с методами диагностики	Овладение профессионально-значимыми умениями анализа и управления конфликтами, развитие конфликтологически значимых качеств личности (конфликтоустойчивость, толерантность, асертивность и др.)	Выполнение заданий, связанных с решением реальных проблем и конфликтов в профессиональной деятельности
Показатели уровня сформированности конфликтологической компетентности	Знание конфликтологии	Умения и свойства личности по анализу, управлению и самоуправлению конфликтами	Опыт применения

Получены следующие данные: среди 61 троечника конфликтных было 41 человек, устойчивых было 0 человек и избегающих – 20 человек; среди 31 хорошиста конфликтных было 12 человек, устойчивых было 3 человека и избегающих – 16 человек; среди 10 отличников

конфликтных было 4 человека, устойчивых – 1 человек, а избегающих было 5 человек.

Полученные данные занесены в корреляционную таблицу 3, где: X – успеваемость, Y – конфликтность.

Таблица 3

Корреляционная таблица.

Y \ X	Троечники $x_1=3$	Хорошисты $x_2=4$	Отличники $x_3=5$	Всего n_i
Конфликтные $y_1=60$	41	12	4	57
Устойчивые $y_2=40$	0	3	1	4
Избегающие $y_3=20$	20	16	5	41
Всего n_j	61	31	10	102

$$1). \bar{X} = M[\bar{X}] = \frac{1}{102} \times [3 \times (41 + 0 + 20) + 4 \times (12 + 3 + 16) + 5 \times (4 + 1 + 5)] = 3,5$$

$$2). \bar{Y} = M[\bar{Y}] = \frac{1}{102} \times [60 \times (41 + 12 + 4) + 40 \times (0 + 3 + 1) + 20 \times (20 + 16 + 5)] = 43,14$$

$$3). \sigma_n[X] = \sqrt{\frac{1}{n} \times \sum_{i=1}^n n_i \times (X_i - M[X])^2} =$$

$$= \sqrt{\frac{1}{102} \times [(3 - 3,5)^2 \times (41 + 0 + 20) + (4 - 3,5)^2 \times (12 + 3 + 6) + (5 - 3,5)^2 \times (4 + 1 + 5)]} = 0,667$$

$$4). \sigma_n[Y] = \sqrt{\frac{1}{n} \times \sum_{j=1}^n n_j \times (Y_j - M[Y])^2} =$$

$$= \sqrt{\frac{1}{102} \times [(60 - 43,14)^2 \times (41 + 12 + 4) + (40 - 43,14)^2 \times (0 + 3 + 1) + (20 - 43,14)^2 \times (20 + 16 + 5)]} = 19,35$$

$$5). K_n[X, Y] = \frac{1}{n} \times \sum_{i=1}^n n_{ij} \times (X_i - M[X])(Y_j - M[Y]) =$$

$$= \frac{1}{102} \times [(3 - 3,5) \times (60 - 43,14) \times 41 + (4 - 3,5) \times (60 - 43,14) \times 12 + (5 - 3,5) \times (60 - 43,14) \times 4 +$$

$$+ (3 - 3,5) \times (40 - 43,14) \times 0 + (4 - 3,5) \times (40 - 43,14) \times 3 + (5 - 3,5) \times (40 - 43,14) \times 1 +$$

$$+ (3 - 3,5) \times (20 - 43,14) \times 20 + (4 - 3,5) \times (20 - 43,14) \times 16 + (5 - 3,5) \times (20 - 43,14) \times 5] = -2,74$$

6). Вычисляем коэффициент корреляции Пирсона:

$$r_{xy} = \frac{K}{\sigma_x} \times \sigma_y = \frac{-2,74}{0,667} \times 19,35 = -0,2123$$

7). Коэффициент регрессий $y(x)$:

$$\lambda_{xy} = r \times \frac{\sigma_x}{\sigma_y} = -0,2123 \times \frac{0,667}{19,35} = -0,007 \text{ (почти горизонталь)}$$

$$y - 43,14 = -0,007 \times (x - 3,5) - \text{уравнение регрессии}$$

Малая абсолютная величина говорит о незначительной связи между X и Y. Минус говорит только о том, что с ростом X - функция Y убывает, с ростом успеваемости конфликт-

ность убывает.

Так как для других выборок будут несколько другие значения корреляционного момента $K [X, Y]$ и коэффициента корреляции r_{xy} , то после корреляционной оценки требуется с помощью теста Стьюдента при уровне значимости 0,05 или 0,01 оценить принятые гипотезы H_0 (об отсутствии связи между X и Y) или H_1 (о существовании связи между X и Y на уровне $\alpha = 0,05$ или $\alpha = 0,01$).

$$1 \text{ способ: для этого вычислим } t_{\alpha} = \frac{|r|}{\sqrt{1-r^2}} \times \sqrt{n-2} = \frac{|-0,212|}{\sqrt{1-0,212^2}} \times \sqrt{102-2} = 2,12.$$

По таблице Стьюдента для $\alpha = 0,05$ величина $t = 1,96$ и числа степеней свободы $V=102-2=100$, т.к. $2,12 > 1,96 \Rightarrow$ связь между X и Y существует на уровне значимости 5%.

2 способ: проверим надежность вычисленного значения коэффициента r по формуле

$$t_{\alpha} = \frac{|r|}{\sqrt{n-3}} = 0,212 \times \sqrt{99} = 2,10 \text{ для числа степеней свободы } V = \infty \text{ по таблице}$$

t -Стьюдента: находим $t_{кр} = 1,96$ для $(\alpha \leq 0,05) p = 0,95$, сравнив $t_{\alpha} = 2,10 > t_{кр} = 1,96$.

Данные говорят о том, что связь между параметрами X и Y существует на уровне значимости 5% с доверительной вероятностью $p = 0,95$ (принятие гипотезы H_1).

Приведенные выше параметрические критерии: линейный коэффициент корреляции Пирсона и критерий Стьюдента можно применять только в том случае, когда изучаемые признаки X и Y подчиняются нормальному закону распределения. Поэтому, прежде чем проводить процедуру r и t , надо проверять нормальность распределения изучаемого признака. Для этого существует несколько способов. Например, метод Е.И. Пустыльника. Рассчитываем критические значения для показателей асимметрии (A) и эксцесса (E).

$$A_{кр} = 3 \times \sqrt{\frac{6 \times (n-1)}{(n+1) \times (n+3)}} = 3 \times \sqrt{\frac{6 \times 101}{103 \times 104}} = 0,703,$$

$$E_{кр} = 5 \times \sqrt{\frac{24 \times (n-2) \times (n-3) \times n}{(n+1)^2 \times (n+3) \times (n+5)}} = 5 \times \sqrt{\frac{24 \times 100 \times 99 \times 102}{103^2 \times 106 \times 107}} \approx 2,24,$$

$$A_{\alpha} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^3}{n} \times \sigma_x^3 = \frac{[(3-3,5)^3 + (4-3,5)^3 + (5-3,5)^3]}{102} \times 0,667^3 = 0,111,$$

$$E_{\alpha} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^4}{n} \times \sigma_x^4 = \frac{[(3-3,5)^4 + (4-3,5)^4 + (5-3,5)^4]}{102} \times (0,667)^4 - 3 = -2,74.$$

$$\text{где: } \sigma_x = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} = 0,667, \quad \bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} = \frac{357}{102} = 3,50.$$

Поскольку выполняются оба неравенства: $A_{\alpha} < A_{кр}$ и $E_{\alpha} < E_{кр}$, т.е. $0,111 < 0,703$ и $-2,74 < 2,24 \Rightarrow$ распределение X не отличается от нормального распределения.

Проверка аналогично распределения Y . Т.к. по-прежнему:

$$A_{кр} = 3 \times \sqrt{\frac{6 \times (n-1)}{(n+1) \times (n+3)}} = 0,703 \quad E_{кр} = 5 \times \sqrt{\frac{24n \times (n-2) \times (n-3)}{(n+1)^2 \times (n+3) \times (n+5)}} \approx 2,24, \text{ а для}$$

$$A_3 = \frac{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^3}{n} \times \sigma_y^3 = \frac{[(60 - 43,14)^3 + (40 - 43,14)^3 + (20 - 43,14)^3]}{102} \times 19,53^3 = -0,0103,$$

$$E_3 = \frac{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^4}{n} \times \sigma_y^4 = \frac{[(60 - 43,14)^4 + (40 - 43,14)^4 + (20 - 43,14)^4]}{102} \times (19,35)^4 - 3 = -2,97,$$

где: $\sigma_y = 19,35$ и $y = 43,14$.

Поскольку выполняются оба неравенства: $A_3 < A_{кр}$ и $E_3 < E_{кр}$, $-0,0103 < 0,703$ и $-2,97 < 2,24 \Rightarrow$ распределение Y не отличается от нормального распределения.

Рассмотрев полученные значения коэффициента корреляции Пирсона $r = -0,212$ и коэффициента регрессии $\lambda_{xy} = -0,007$, можно утверждать, что статистически отсутствует значимая зависимость между уровнем успеваемости и уровнем конфликтности. Кроме того, показано, что отсутствие такой связи имеет место с доверительной вероятностью $p = 0,95$.

Выводы

Отсюда следует, что не всякая предполагаемая зависимость должна учитываться, т.к. она может оказаться статически малозначимой, как и показано на этом примере.

Таким образом, при обучении будущих специалистов на основе компетентностного подхода необходимо разрабатывать модель, содержание, условия и механизмы ее формирования; внедрять в образовательный процесс новые обучающие технологии, которые позволят не только овладеть необходимыми умениями, навыками и знаниями, но и обеспечат профессиональную компетентность, способность к самоанализу и самосовершенствованию, стремление работать по избранной специальности, достигая в ней высокой управленческой, психологической, конфликтологической культуры и результатов.

Литература.

1. Брэмсон Р.М. Общение с трудными людьми.- Киев, 1992 г.
2. Селянская Г.Н. Роль и место системы менеджмента качества в общем управлении ВУЗом// Вестник российской экономической академии имени Г.В.Плеханова, №4 (16), 2007.- С. 14-25.
3. Щербакова О.И. Контексты конфликтологии: монография.- М.: МГТУ им. М.А. Шолохова, 2006.- 80 с.