

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ

Калининградский институт экономики



В. И. Гвазава

**Профессиональная речевая
компетенция специалиста
по связям с общественностью**



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ

Калининградский институт экономики

В. И. Гвазава

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
РЕЧЕВАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ
СПЕЦИАЛИСТА ПО СВЯЗЯМ
С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ**

Монография

Санкт-Петербург
2011

УДК 80 (075.8)
ББК (65.290-2)
Г 25

Рецензенты:

Г. С. Бережная — доктор педагогических наук, профессор
М. А. Дмитриевская — доктор филологических наук, профессор

Рекомендовано к изданию Ученым советом СПбУУиЭ по решению Учебно-методического совета Калининградского института экономики. Протокол заседания кафедры № 6 от 17.03 2011 г.

Гвазава В. И.

Г 25 Профессиональная речевая компетенция специалиста по связям с общественностью: монография. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2011. — 252 с.

ISBN 978-5-94047-280-3

В монографии рассмотрена профессиональная речевая компетенция специалиста по связям с общественностью, для которого умение общаться — основа профессиональной деятельности. Специалисту по связям с общественностью необходимо овладеть профессионально значимыми жанрами речи, составляющими определенную систему (официально-деловое общение и его разновидности), а также иметь высокий уровень лингвориторической компетенции, предполагающий эффективность работы всех механизмов ее реализации в разных формах коммуникации, стилях, типах и жанрах текущих речевых событий.

Специалист по связям с общественностью в своей профессиональной деятельности опирается на нравственно-деятельностные ценности, профессионально-нравственные нормы, тем самым формируя свои профессиональные качества.

УДК 80 (075.8)
ББК 65.290-2

ISBN 978-5-94047-280-3

© Гвазава В. И., 2011
© СПбУУиЭ, 2011

СОДЕРЖАНИЕ

ОТ АВТОРА	4
ВВЕДЕНИЕ	6
ГЛАВА 1. Профессиональная деятельность специалиста по связям с общественностью: нравственно-деятельностные ценности	13
1.1. Профессионально-нравственные нормы	13
1.2. Профессиональные качества, необходимые специалисту по связям с общественностью	20
ГЛАВА 2. Общение в профессиональной деятельности	56
2.1. Общение как деятельность	56
2.2. Речевая деятельность и ее виды	64
2.3 Деловое взаимопонимание	71
2.4. Нравственный аспект в стратегиях и тактиках общения	79
ГЛАВА 3. Коммуникативная компетентность	89
3.1. Понятия компетентность и компетенция	89
3.2. Виды компетентности в профессиональной деятельности	105
3.3. Модели компетентности	113
3.4. Профессиональная коммуникативная компетентность	119
3.5. Компетентность как основа положительного имиджа специалиста	131
ГЛАВА 4. Речевые компетенции специалиста по связям с общественностью	146
4.1. Практическая деятельность специалиста по связям с общественностью	146
4.2. Подготовка и проведение интервью	160
4.3. Подготовка и проведение репортажа	169
4.4. Создание пиар-текстов	175
4.5. Деловая презентация: подготовка и проведение	188
ВЫВОДЫ	210
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	213
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	216
СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ	235
ПРИЛОЖЕНИЯ	244

ОТ АВТОРА

Профессиональная речевая компетенция рассматривается в данной работе как развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми (межличностный опыт), который формируется и актуализируется в условиях непосредственного человеческого взаимодействия. При этом коммуникативная компетентность человека сводится не только к определенному состоянию сознания людей, стремящихся понять друг друга, но включает в себя и поведенческий аспект.

Профессиональная компетентность рассматривается как интегративное единство интеллектуальных и навыковых составляющих (когнитивных и деятельностных, включая обобщенные знания, умения, навыки), личностных характеристик (ценностные ориентации, способности, черты характера, готовность к осуществлению деятельности и т. д.) и опыта, позволяющее специалисту использовать свой потенциал, осуществлять сложные культуросообразные виды деятельности, оперативно и успешно адаптироваться в профессиональной среде.

Усложнение общественной жизни, ее динамичность, процессы социальной дифференциации в индустриально развитых странах обуславливают повышение роли личности в социальном бытии повседневной жизни общества и его культуры. В этих условиях широкий и гибкий диапазон тактик и стратегий коммуникации позволяет коммуникативной компетентности проявляться в многообразных качествах, необходимых в различных видах коммуникативного взаимодействия (компетентность педагога, юриста, управленца, предпринимателя, специалиста в области PR и т. п.).

Структура монографии предлагает возможность рассмотрения основ системных знаний в области этого феномена и особенностей его проявлений в разных профессиональных сферах. Проведен анализ речевой культуры на базе 36 предприятий, целью которого было выявление уровня речевой компетентности в профессиональной деятельности и руководителей, и сотрудников организаций.

В монографии широко представлена терминология, освещающая понятия *компетентности* и *компетенции*.

Параметры профессиональной речевой компетентности имеют междисциплинарный характер, так как исследованием занимаются специалисты различных областей знаний: педагогики, социологии, коммуникативистики, лингвистики, культурологии и др.

ВВЕДЕНИЕ

Современный мир движется к развитию все более сложных социальных форм массовой, групповой и межличностной коммуникации. Процесс модернизации современного общества на информационно-технологической основе происходит в странах с различными национально-культурными особенностями по-разному, что ставит глобальную проблему единства цивилизационного процесса и многообразия культур. Среди различных стратегий взаимодействия культур наиболее приемлемой в современном мире следует считать стратегию культурного диалога, как наиболее оптимальной форме общения, проявляющаяся в отношении к другому человеку как ценности, как к активному соучастнику взаимодействия, обуславливается возрастаям коммуникативной компетентности его участников.

Практика свидетельствует, что развитие информационной цивилизации при переносе центра тяжести на духовное производство объективно определяет возрастание роли и значения гуманизма в общественной жизни. При этом более благоприятной и потенциально эффективной формой коммуникации является форма диалога, который предполагает, что каждый из его участников самостоятелен, активен, несет личностное своеобразие. Вступая в диалог, люди исходят из признания ценности и значимости позиции другой стороны, ответственности за процесс коммуникации, делая его эффективным, результативным и комфортным.

Коммуникативную компетентность специалиста можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде общества. Таким образом, коммуникативная компетентность зависит от присутствующих индивиду свойств, изменений, происходящих в обществе, мобильности самого специалиста.

Важным является выяснение того, какие качества личности особенно нужны (востребованы) в современном обществе и в про-

фессиональной деятельности. Исследования во многих науках (психология, акмеология, праксиология, менеджмент, педагогика, этика и др.) показывают актуальность и необходимость изучения личности и ее поведения в различных сферах деятельности, выявление ее возможностей, а также способы коррекции в зависимости от ситуации, мотивации, среды и др. Сущностью профессионального образования является формирование личности будущего специалиста, опирающегося на научные знания, умения и навыки. Сама личность при этом определяется через систему смыслов и ценностей, которые являются стержнем любой, в том числе и профессиональной, деятельности.

Учитывая особенности современного развития общества, в число основных требований, предъявляемых к профессионалу, входят следующие: надежность, точность, способность откликаться на нужды производства без специальных на то указаний, умение сотрудничать с другими, инициативность и ответственность.

Развитие информационной цивилизации требует постоянного совершенствования самого человека, его творческих способностей. Требование сегодняшнего дня — формирование духовной, нравственной личности. Социальное самоопределение личности детерминировано не только принципиально новым технологическим способом воспроизводства всей системы общественных отношений, но и характером формирования и поддержания отношений между людьми.

Современная социальная система выдвигает новые объективные требования к личности:

- высокий уровень профессионализма;
- широкие познания в области духовной культуры;
- следование нормам морали;
- ответственность за результаты своей деятельности;
- требовательное отношение к себе и другим людям.

В современном обществе усиление взаимозависимости требует все более сложного социального, политического и экономического взаимодействия между ними с помощью новых способов коммуникации. Содержание коммуникативной теории раскрывается через взаимосвязь понятий «коммуникация», «информация», «групповая, массовая, межличностная коммуникация» и др., среди которых особое место занимает понятие коммуникативной компетентности.

Для специалиста по связям с общественностью важно владеть выразительной, фонетически грамотной, логичной речью. «Коммуникативный потенциал» специалиста — это готовность к реализации коммуникативно-профессиональной функции как целесообразные взаимоотношения с коллегами, общественностью. Выделены две составляющие коммуникативного потенциала:

- 1) инвариантная — характеристики, свойства и качества личности, проявляющиеся в любой ситуации, но не имеющие для нее определяющего значения (особенности темперамента, экстраверсия/интроверсия, агрессивность, эмоциональная привлекательность и др.);
- 2) вариативная — это совокупность особых качеств личности и набор специфических знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять профессиональную коммуникацию [319, с. 169–173].

Составляющие коммуникативного потенциала специалиста по связям с общественностью выступают в органическом единстве, обеспечивая ему максимальные возможности приспособления к разнообразным ситуациям, особенно трудным, нестандартным или возникающим впервые, с которыми неизбежно приходится сталкиваться в профессиональной деятельности.

Компетентность специалиста по связям с общественностью в сфере общения проявляется в знаниях, умениях, навыках и в разных видах коммуникативной активности, в способности осуществлять информационно-коммуникативную функцию в ходе выполнения своей профессиональной деятельности. Именно поэтому коммуникативная культура (культура общения, культура взаимодействия, культура речи, культура поведения и др.) должна стать неотъемлемым качеством личности специалиста по связям с общественностью, а также и любого профессионала.

Концепция данной работы такова: процесс развития коммуникативной культуры специалиста по связям с общественностью и ее практического применения с учетом требований компетентностного подхода может осуществиться, если:

- вооружить студентов теоретическими знаниями, в том числе и в области личностного и делового общения, предусмотренными учебными программами всех циклов

учебных дисциплин, определенных ГОС ВПО по специальности;

- сформировать у студентов умения и навыки, задаваемых коммуникативной компетенцией;
- воспитать у специалистов профессионально значимые личностные качества, в том числе важные для осуществления профессионально-коммуникативной речевой деятельности и для общества в целом;
- выработать у них потребность и готовность к совершенствованию коммуникативной культуры;
- осуществлять диагностику уровня сформированности у специалистов по связям с общественностью коммуникативной культуры и проведение по мере необходимости соответствующей корректировки и т. п.

Данная концепция опирается на теорию, изложенную Р. Шакировым, в основу которой положен коммуникативный потенциал учителя [308].

В настоящее время актуальной является разработка инновационных технологий обучения, использующих компетентностный подход и обеспечивающих качественную подготовку будущих специалистов по отдельной образовательной программе. Важным элементом подготовки специалистов в вузе является формирование дополнительных качеств выпускника, к которым относят:

- владение современными информационными технологиями;
- способность к саморазвитию;
- мобильность;
- конкурентоспособность на рынке труда и т. п. [16; 91].

Технология формирования профессиональной компетентности рассмотрена и другими исследователями. Л. Никитина, Ф. Шагеева, В. Иванов предлагают свою технологию, определяя профессиональную компетентность как характеристику личности специалиста, выраженную в единстве его теоретических знаний, практической подготовленности, способности осуществлять все виды профессиональной деятельности. Профессиональная компетентность — это системное интергративное единство когнитивной и деятельностной составляющих, личностных характеристик и опыта [189, с. 125]. Профессиональная компетентность включает отдельные ка-

чества личности, знания, умения и навыки, имеющийся у человека потенциал и способность его использовать, что позволяет человеку быть успешным в профессиональном плане.

Структура профессиональной компетентности специалистов определяется видами профессиональной деятельности. Так на основе выполняемых специалистами по связям с общественностью профессиональной деятельности выделены следующие составляющие их профессиональной компетентности: проектная, организационно-управленческая, производственно-технологическая. Следует учитывать, что формирование и развитие профессиональной компетентности специалиста происходит в течение всей его профессиональной жизни.

Л. Никитина, Ф. Шагеева, В. Иванов рассмотрели формирование профессиональной компетентности на этапе овладения специальностью. Для решения данной проблемы ими были выдвинута *стратегия*, которая предполагает:

- целостность, непрерывность и преемственная взаимосвязь всех дисциплин подготовки специалиста;
- направленность содержания учебного материала, форм, методов и средств обучения каждой из дисциплин подготовки на становление и развитие профессиональной компетентности;
- отражение в каждой из дисциплин подготовки специалистов компонентов их профессиональной деятельности путем решения задач, моделирующих имитирующих или отражающих профессиональную деятельность;
- погружение студентов в активную профессиональную деятельность на всех этапах непрерывной учебно-производственной практики [189, с. 125–127].

Рассматривая технологию формирования компетентностей как *систему*, представляющую собой функциональный комплекс взаимосвязанных элементов, реализующий единую целевую функцию, можно выделить цели:

- на глобальном уровне — развитие тех способностей личности, которые нужны ей самой и обществу; включение ее в социально-ценностную активность; обеспечение возможностей самообразования;
- на уровне вуза — воспитание личности профессионала, готового теоретически и практически осуществлять все виды профессиональной деятельности;

- на оперативном уровне:

- 1) на уровне дисциплины — формирование составляющих профессиональной компетентности: проектной, производственно-технологической, организационно-управленческой, научно-исследовательской;
- 2) на уровне темы дисциплины — формирование знаний, умений и навыков на необходимом уровне усвоения и профессионально важных качеств личности специалиста.

Для подготовки компетентных специалистов по связям с общественностью в рамках настоящей методологии на частнометодическом и локальном уровнях используются различные технологии, включающие в себя комплекс форм организации, методов, средств обучения диагностики, обеспечивающих наиболее эффективный результат достижения целей каждого из этапов.

Для эффективного управления дидактическим процессом и достижения оптимальных результатов, определенных целями подготовки специалистов, в разработанной Л. Никитиной, Ф. Шагеевой, В. Ивановым [189, с. 126] технологии предусмотрена диагностика. На каждом из этапов подготовки специалиста проводится *входная*, *промежуточная* и *итоговая* диагностика уровней сформированности компетенций, составляющих профессиональную компетентность. *Входная* предполагает определение уровня усвоения на предыдущем этапе подготовки, а также позволяет дифференцировать обучающихся по тем или иным параметрам. *Промежуточная* диагностика позволяет выявить «пробель» в усвоении на текущем этапе подготовки, по ее результатам становится возможной корректировка процесса обучения. *Итоговая* предназначена для определения степени достижения цели данного этапа подготовки.

Эффективность учебного процесса в данной образовательной технологии определяется взаимосвязью всех его компонентов: целевого, мотивационного, содержательного, процессуально-деятельностного и контрольно-оценочного. В отличие от дидактической в технологии формирования профессиональной компетентности специалистов значительно выше роль преподавателя, который организует, направляет творческую деятельность студентов, выступает в роли консультанта, создает благоприятную обстановку, способствующую снятию

различных психологических барьеров, что в свою очередь предъявляет повышенные требования к квалификации преподавателя, его профессиональной компетентности.

Основная концепция:

1. Специалист по связям с общественностью в своей профессиональной деятельности опирается на нравственно-деятельностные ценности, профессионально-нравственные нормы, тем самым формируя профессиональные качества, необходимые в реальной профессиональной деятельности.

2. Общение в профессиональной деятельности любого специалиста предполагает нравственную составляющую, что способствует эффективному, результативному и комфортному взаимодействию.

3. Основой имиджа специалиста по связям с общественностью является профессиональная коммуникативная компетентность, основу которой составляет лингвориторическая компетентность.

4. Специалисту по связям с общественностью необходимо овладеть профессионально значимыми жанрами речи, что должно составлять определенную систему (официально-деловое общение и его разновидности: профессиональное общение в ситуациях служебного совещания, деловой беседы, презентации, пресс-конференции и др. и непрофессиональное общение, связанное с официальными сторонами жизни людей, т. е. речевое взаимодействие частного лица с общественными институтами, которое вызвано его участием в общественной жизни, официальным поводом или необходимостью решения деловых проблем).

ГЛАВА 1

Профессиональная деятельность специалиста по связям с общественностью: нравственно-деятельностные ценности

1.1. Профессионально-нравственные нормы

Деятельность — специфический вид активности человека, направленный на познание и творческое преобразование окружающего мира, включая самого себя и условия своего существования. Человек создает в деятельности предметы материальной и духовной культуры, преобразует свои способности, сохраняет и совершенствует природу, строит общество, создает то, что без его активности не существовало в природе. Деятельность индивида проявляется и продолжается в творениях, носит продуктивный и потребительский характер: породив и продолжая совершенствовать предметы потребления, человек, кроме способностей, развивает свои потребности. Оказавшись связанными с предметами материальной и духовной культуры, потребности людей приобретают культурный характер. Деятельность человека в основном порождается и поддерживается искусственными потребностями, возникающими благодаря присвоению достижений культурно-исторического развития людей настоящего и предшествующих поколений: потребности в познании (научном и художественном), творчестве, в нравственном самосовершенствовании и др. Человек, в отличие от животных, больше создает, чем потребляет: создан грандиозный мир духовной и материальной культуры. Деятельность всегда целенаправленна, активна, нацелена на создание некоторого продукта. Мотивы человеческой деятельности различны: органические, функциональные, материальные, социальные, духовные.

Мотивация деятельности в ходе ее развития не остается неизменной. С возрастом по мере развития человека происходит изменение мотивации его деятельности, т. е. мотивы деятельности преобразуются. Прогрессивное развитие человека характеризуется движением мотивов в сторону их большего

одухотворения. У современного человека имеется множество различных видов деятельности, число которых примерно соответствует количеству имеющихся потребностей. Основные виды деятельности, свойственные всем людям (видам социальной человеческой активности): общение, игра, учение и труд. Важнейшими компонентами любой человеческой деятельности выступают психические процессы: восприятие, внимание, воображение, память, мышление, речь. Психические процессы не просто участвуют в деятельности, они развиваются в ней и сами представляют собой особые виды деятельности: восприятие, воображение, мышление. Автоматизированные, сознательно, полусознательно и бессознательно контролируемые компоненты деятельности называются соответственно *умениями, навыками, привычками* [132; 208].

Деятельная сущность нравов и нравственности определяется понятием моральная деятельность. Моральную деятельность относят к специфической сфере сознания, где превалирует нормативно ценностное содержание. Нравственная деятельность — такая деятельность, которая основана на добросовестности поведения личности [120]. Включенность ассоциируется с привнесенностью морали в ту или иную среду деятельности как бы извне. В действительности, моральная сторона деятельности органично присуща неморальным ее видам и вычленяется из них с помощью абстрагирования. Она — внутренне необходимая сторона практической деятельности людей. Моральные ценности не существуют отдельно от технологии, вещественного содержания результата действий, хотя не сводится к ним. Вся многообразная гамма телесных и предметных проявлений человеческой активности может служить способом фиксации морали. Моральная практика может быть вычленена из общей системы материальной и духовной деятельности как нравственно-мотивированное поведение, реализующее тот или иной тип отношений между людьми как их отношения между обществом и индивидами.

Моральная деятельность, будучи всеобщим свойством материальной и духовной деятельности, имея единый энергетический источник, подразделяется на предметно-практическую и духовно-ценностную, получающие бытие в нравах и нравственности. Нравы, выражая качественное состояние деятельности, определяются следующими составляющими:

1) технологией и нормативами, что требует от субъекта деятельности наличия строго конкретной системы знаний, навыков, умений данной разновидности предметной деятельности, ибо только через профессиональные параметры возможна реализация им необходимой совокупности личностных качеств, индивидуальной специфики; 2) уровнем организации продуктивной деятельности, так как к нему должна адаптироваться личная у человека система личностных качеств; 3) самим процессом продуктивной деятельности, осуществляемым в системе определенных эмоциональных взаимодействий индивидов; 4) системой экономических стимулов, социальных условий и факторов, оказывающих детерминированное взаимодействие на весь предметно-деятельный процесс [133].

Личностные характеристики действующих индивидов как бы отторгаются от них, образуя внешнюю по отношению к ним данность. Нравы, обретя объективизированный вид, требуют уже адаптации к ним. Важной чертой нравов является объективизация. Сущностные, социальные силы могут отчуждаться от человека, становясь собственностью другого. Все это убеждает в том, что сущностные силы объективны, составляя в совокупности объективные социальные качества личности. Устойчивые личностные характеристики субъекта деятельности объективируются в нем и сохраняются как своеобразные отпечатки того, кто произвел данный продукт (как материальный, так и духовный). Во всем, что создано предметной деятельностью и запечатлено в ней, предстает перед людьми для чувственного восприятия, вырабатывается отношение к ней, как к *добру* или *злу*. Предметы материальной и духовной культуры, которые формируются в процессе производства, начинают восприниматься людьми и нравственно.

Характеристика предметной деятельности становится основным средством проявления личностных свойств действующего субъекта, ибо в ней заключены все его наличествующие и потенциальные человеческие параметры. Под практической нравственной деятельностью понимается качество предметной деятельности, т. е. процесс овеществления, органического соединения личностных свойств человека с навыками и умениями делать что-то, когда обнаруживается мера профессионально-нравственной целостности данной предметной деятельности — это свойство, характеризующее качество рабо-

ты, степень профессионального мастерства. Объективизация как свойство практической нравственной деятельности обнаруживает себя в овеществленных предметах и свидетельствует о нравах людей, создающих материальные и духовные ценности, становится объектом нравственной оценки [94; 105].

Формирование узко-технократического подхода к анализу материального производства стало логическим следствием того, что произошло забвение человеческого начала, а на практике привело к существенной деформации качественных характеристик предметной деятельности, таких, как добросовестность, трудолюбие, дисциплинированность, организованность, ответственность и др. Нормы поведения труженика сводятся только к техническим правилам и перестают быть этикой. Деятельное проявление человеческого существа представляется его личностными качествами. Моральная характеристика деятельности индивида обнаруживается во всей массе действий в любой сфере деятельности, что позволяет: осознать нерасчлененную целостность человека как биосоциального существа; раскрыть в самом процессе деятельности человеческую индивидуальность, неповторимое личностное проявление [105].

Вид практической или духовной деятельности определяется в зависимости от сфер практической деятельности. Специфически-ориентированное проявление нравственного в человеке выражается в практической и духовной нравственной деятельности. Практическая и духовная деятельность составляет инфраструктуру содержательной стороны конкретного вида предметной деятельности. В системе материального производства данная инфраструктура такова: в производительных силах она охватывает систему профессиональной деятельности, нравственная значимость которой деидеологизирована, так как производственный процесс не имеет непосредственного отношения ни к базису, ни к надстройке общества; в системе производственных отношений представляет собой совокупность определенных профессионально-нравственных норм взаимоотношений между участниками трудового процесса; включает в себе процесс объективизации нравственных качеств работников, проявляемых в трудовом самораскрытии, результате и качестве труда [105; 111].

В процессе своей деятельности человек постоянно включается в многообразные отношения и сферы общественной

жизни, поэтому вид деятельности выступает как основа, сущность всего многообразия. *Активная* деятельность имеет фундаментальное и основополагающее значение для существования человеческого общества. Социальная жизнь включает в себя, кроме отдельных видов деятельности, следующие структуры: 1) социальных общностей (семья, род, племя, нация, класс, касты, сословия и т. д.); 2) социальных отношений и связей (в области материального производства, политики, науки, религии и т. д.); 3) различных социальных институтов (производственные предприятия, различные культурные учреждения и организации, центральные и местные органы власти и т. д.); 4) крупнейших сфер общественной жизни (экономическая, политическая, духовная, нравственная, религиозная, эстетическая) [114].

Сложная структура общества, в которой каждый ее элемент находится в системе многообразных связей и зависимостей (по вертикали и по горизонтали) включает в себя следующее: отдельные личности; малые группы и коллективы; большие социальные группы и их организации; отдельные народы, нации; межгосударственные и международные организации и объединения. Разнообразные подходы и компоненты свидетельствуют о сложности и многогранности общественной системы.

Важную роль в жизни общества играет социальный статус личности и социальной группы, так как происходит оценка общественной значимости социальных позиций человека: его авторитета и престижа. Понятие социального статуса включает атрибутивные (в смысле принадлежности к коллективу, классу, социальной группе), функциональные, оценочные (социальный престиж) и нормативные признаки. Социальный статус личности с наибольшей полнотой и объемностью выражает единство роли личности с ее социальным престижем. *Социальный статус* — положение человека в обществе, занимаемое им в соответствии с возрастом, полом, происхождением, профессией, семейным положением.

Важное значение при определении положения личности в обществе имеют понятия престиж и авторитет. *Престиж* — оценка обществом или социальной группой общественной значимости тех или иных позиций, занимаемых людьми. *Авторитет* — степень признания группой людей или обще-

ством личных и деловых качеств какого-либо из их членов, который отражает степень влияния личности в социальной группе или обществе. Престижными могут быть профессия, должность, вид деятельности, авторитетным — вполне определенный, конкретный человек.

На социальное положение индивида влияют некоторые черты, имеющие объективный характер, которые не зависят от его желания (национальности, социального происхождения). В настоящее время главное, что определяет социальный статус личности — образование, квалификация, другие личные, социально значимые качества человека. Таким образом, личность имеет возможность влиять на свой статус. *Авторитетность личности* — наличие воли, интеллекта, чувств. Авторитетность может рассматриваться не только как положительная характеристика (ср. справедливость, доброжелательность, тактичность, например, руководителя), но и как психологическая характеристика авторитетности в криминальной среде («авторитет» воровского мира, имеющие компоненты авторитетности: жестокость и др.). Качества психики индивидов выявляются только в системе межиндивидуальных связей, в которые включен человек. Личность стремится выйти в более широкое пространство, в область человеческих отношений и обретает разные качественные особенности, будучи включенной в разные социальные группы, так как ей тесно в рамках индивида. Индивид является субъектом подобных отношений, что раскрывает важнейшую сторону его личности.

В системе межличностных отношений авторитетность складывается и проявляется в одних общностях как жесткий авторитаризм, реализация прав сильного как «авторитет власти» по преимуществу, а в других, высокоразвитых группах — как демократическая «власть авторитета». В данном случае личностное выступает как групповое, групповое — как личностное. *Авторитетность* — признание другими за человеком права принимать значимые для них решения в значимых обстоятельствах, результат такого «вклада», который он внес своей деятельностью в их жизнь, их внутренний мир. В низко развитых группах — это следствие боязни возразить сильному, соглашательство; в группах типа коллектива — это результат свободного волеизъявления. Авторитетность есть

представленность человека прежде всего в других (он может иной раз не знать о степени своей авторитетности) и только в связи с этим в нем самом, а во «внутреннем пространстве» душевной жизни человека — это совокупность его психических особенностей; в одном случае — жестокость, своеволие, заносчивость, грубость; в другом — разумная требовательность, добродетельность, принципиальность, гуманность.

В развитых странах мира за каждым правоспособным человеком закреплены права, дающие ему возможность для социальных перемещений. *Социальная мобильность* — 1) возможность изменить социальный статус тем больше, чем выше уровень цивилизованности общества; 2) переход людей из одних общественных групп в другие, при этом различают мобильность горизонтальную и вертикальную. *Горизонтальная мобильность* подразумевает переход человека в группу, расположенную на том же уровне, что и прежняя. *Вертикальная мобильность* предполагает перемещение с одной ступени социальной иерархии (лестницы) на другую. При социальной мобильности человек может совершать как социальный подъем (от простого рабочего до руководителя), так и социальный спуск (от среднего предпринимателя до неквалифицированного рабочего). Социальная мобильность зависит и от общества: *закрытое общество* обладает малой социальной мобильностью, в нем почти невозможно занять высокое социальное положение; *открытые общества* характеризуются высокой социальной мобильностью.

Реализация личности наилучшим образом может проявиться при нахождении человеком гармонии его склонностей и способностей с той деятельностью, которую он выполняет. Часто бывает, что люди отказываются от поиска подобной гармонии и добиваются лишь престижного положения в обществе, ставя превыше престиж, связанный с принадлежностью к определенной социальной группе, а не думают о реализации своих способностей. Социальная роль человека в обществе разнообразна, и, исполняя множество ролей, он подчиняется множеству *ролевых* предписаний. Личность — это носитель роли, но не совокупность ролей, так как привычное исполнение какой-либо роли накладывает отпечаток на индивидуума. Социальная роль представляет собой: 1) характеристику поведения человека, его соответствия социально одоб-

ряемому образцу; 2) совокупность действий, которые должен выполнять человек, занимающий определенное положение в данном обществе, т. е. обладающий конкретным социальным статусом; 3) один из важнейших аспектов взаимодействия человека и общества, которое выдвигает реальные требования по отношению к человеку, они закрепляются в предписаниях, правилах, положениях и морали. Общественные требования для каждого конкретного человека группируются вокруг занимаемых им социальных позиций. Социальные роли могут приниматься чисто формально, когда реальная позиция личности в корне противоречит роли, которую он на себя принимает. Совокупность социальных ролей показывает те общественные отношения и связи, в которые он включен в социальной группе или в обществе в целом. Социальная среда, система социальных условий, общественных отношений диктует индивиду комплекс прав и обязанностей по отношению к людям и обществу [79; 89].

В обществе важнейшее место принадлежит экономическим отношениям. Механизмы социального регулирования сложны, их действие многопланово, изменение экономической системы влечет за собой сдвиги в социальной структуре общества, значительно медленнее происходят перемены в иных социальных регуляторах человеческой жизни, без которых невозможно нормальное функционирование человеческого общества — морали, традициях, обычаях, культуре. При установлении гармоничных отношений между человеком и обществом возможно наиболее полное развитие талантов, творческого потенциала личности, следовательно, и всего общества.

1.2. Профессиональные качества, необходимые специалисту по связям с общественностью

В практике связей с общественностью существует иерархия основных организационных ролей специалистов пиар:

- 1) менеджеры по коммуникациям. Специалисты в данной области воспринимаются коллегами в качестве экспертов по организации связей с общественностью. Они осуществляют политику в области коммуникаций, следуют

систематическому процессу планирования. Менеджер по коммуникациям, как правило, занимает место на вершине организационной иерархии;

- 2) коммуникационные связи. Специалисты представляют организацию на общественных собраниях, дают руководству возможность узнать доминирующие в обществе точки зрения, принимают участие в выработке решений в области организационных проблем;
- 3) специалисты по связям со СМИ. В данной области специалисты заняты размещением информации о деятельности организации в СМИ, а также осуществляют внутреннюю информационную работу;
- 4) технические специалисты по коммуникациям. Специалисты отвечают за производство коммуникационной продукции, за реализацию мнений, делают фотографии, пишут тексты буклетов, памфлетов и пресс-релизов, решают все технические вопросы производства информационной продукции [121].

Профессиональные качества, необходимые специалисту по связям с общественностью имеют свои особенности и специфику. К ним относятся: аккуратность, точность, дисциплинированность, бережливость и др.

I. Аккуратность, точность

Аккуратность — 1) исполнительность, соблюдение во всем порядка, точность; 2) тщательность, выполнение чего-либо старательно и точно. *Пунктуальность* — точность, аккуратность исполнения чего-нибудь [194, с. 548].

Понятие пунктуальности связано с понятием дисциплинированности, которая обеспечивает успех деятельности человека. Если он аккуратен, пунктуален, строго выполняет все требования, которые предъявляются к труду и к его служебным обязанностям, создаются предпосылки для достижения высоких результатов в работе и повышения ее качества, что, безусловно, хорошо для общества и для самой личности. Дисциплинированность делает человека подтянутым, сдержанным, учит самообладанию, способствует формированию умения подчинять свои действия и чувства достижению поставленной цели, создает условия для преодоления недостатков и повышения культуры поведения. Воспитание сознательной дисциплинированности и культуры поведения — важная задача нравственного формирования личности.

Авторитарный подход к формированию дисциплинированности и теория *свободного воспитания* — крайние позиции, односторонние, не обеспечивающие эффективных путей для решения сложной проблемы. Авторитарное воспитание рассчитано на поддержание дисциплинированности путем насаждения страха, поэтому сознательность здесь фактически исключается, без чего не может быть настоящей дисциплинированности. Недостаток *свободного воспитания* заключается в том, что «неинтересную» работу уже не хочется выполнять, трудно преодолевать различные соблазны и нездоровые влечения. Гуманистическое направление самое прогрессивное, так как основано на сознательности, тактичной требовательности, систематических упражнений (приучения) к соблюдению правил поведения. Гуманистическое направление стало определяющим в воспитании дисциплинированности и культуры поведения.

Дисциплинированность — качество, обязательное для всех членов, какого-нибудь коллектива подчинение установленному порядку, правилам. Обязательность дисциплинированности придает ей определенную специфику в системе морали, так как она охватывает те стороны поведения личности, которые являются обязательными в силу служебных обязанностей и существующих в том или ином учреждении правил внутреннего распорядка. Одно и то же правило поведения может выступать в одном случае как требование, в другом — как норма морали. В этом заключается специфика дисциплинированности в системе нравственности личности. Сущность сознательной дисциплинированности состоит в знании правил поведения и установленного порядка, понимании их необходимости и закрепляющейся, устойчивой привычки их соблюдения.

Сознательная *дисциплинированность* личности может иметь различные уровни развития, что находит отражение в понятии *культура поведения*, которое включает в себя все стороны нравственного проявления личности. *Содержание дисциплинированности* определяется требованиями и нормами, важнейшими из которых являются следующие: *добросовестность, аккуратность, соблюдение порядка, бережливость, вежливость, культура речи, поведение в общественных местах* и др.

Формирование дисциплинированности и культуры поведения базируется на потребности личности в своем нравственном росте. Система методических подходов способствует выработке уровня дисциплинированности. Поддержание высокой санитарно-гигиенической культуры и образцового внутреннего порядка (чистота, уют, хорошая освещенность, эстетическое, художественное оформление) влияет на чувства и сознание; соблюдение мер поддержания порядка и дисциплины способствует закреплению необходимых стереотипов поведения; тактичное предъявление требований напоминает правила поведения; увлекательная и содержательная организация работы (деятельности) устанавливает доброжелательные отношения и пр.

Органической частью формирования дисциплинированности и культуры поведения является воспитание понимания и сознательного отношения к выполнению своих обязанностей и правил внутреннего распорядка, где решающую роль играет проведение содержательной разъяснительной работы. Правила поведения способны оказывать действенное регулирующее влияние на дисциплину при условии, что они должны быть усвоены на понятийном уровне и доведены до моральных убеждений. Усвоение правил и требований дисциплины создает соответствующие психологические установки в поведении, позволяет сравнивать свои действия и поступки с моральными нормами, способствует формированию взглядов и убеждений, которые и определяют сознание как важнейший элемент дисциплинированности. Сочетание требований, разъяснительной работы и приучения в конечном итоге будут реально влиять на поведение индивида.

Точность — 1) полное соответствие с действительностью, с образцом, соответственно верное; 2) полное соответствие заданному, должному; 3) степень точного соответствия чему-нибудь [194, с. 699].

Система деятельности индивида предполагает выполнение им социальных функций, регламентирующихся конкретными нормативами. Функции становятся импульсом для проявления нравственного основания, присущего данному человеку. Нравственные свойства в системе деятельности входят в саму предметную деятельность и проявляют себя как нравы, образуя специфические комплексы нравственных норм, не-

обходимых для реализации *нормативной технологии* каждого вида деятельности. К специфическим, функциональным комплексам нравственных качеств относится и вся система профессиональной (*деловой*) нравственности. *Нормативы* деятельности выступают в качестве детерминант, обуславливающих проявление человека как нравственного существа. Процесс предметной деятельности, его нравственные свойства становятся компонентами внешних условий, ибо непосредственно участвуют в трансформации, дифференциации, конкретизации объективных социальных образований. Формы жизнедеятельности, становясь объективными условиями, нормативно регулируются, что требует контроля выполнения этих предписаний. Человек обладает относительно свободным выбором форм нравственности своего поведения. В структуре же деятельности индивида отражается наличная система общественных отношений, конкретизируемая в социальных функциях, имеющих нормативное содержание, следование которому составляет обязательное условие для действующего субъекта, что имеет прямое отношение и к каждой профессиональной деятельности.

Соблюдение дисциплины труда — суть деятельности по осуществлению контроля выполнения профессиональных функций, обязательное условие деятельности в каждом обществе. Значение дисциплины возрастает в процессе общественного разделения труда, во взаимоотношениях профессиональных групп, кооперация которых вызвана производственной необходимостью. Дисциплина труда, т. е. четкое соблюдение нормативов и технологий самой предметной деятельности и трудовой дисциплины, относится к выполнению требований внутреннего распорядка жизни в трудовом коллективе, координируется с нравственными качествами работника, которые заключены в сам производственный процесс [221].

Каждый вид деятельности являет собой профессионально-нравственную деятельность, включается в определенную систему деятельности, образующих сферу социальных отношений и взаимосвязей и выступает как свойство не только конкретного вида деятельности, а системы деятельностей, продуктом общественных отношений. Человек как носитель соответствующих нравственных качеств является одновременно и потребителем общественной нравственности. *Нравственные*

нормы, складываясь исторически, регулируют отношение людей к абсолюту, соотносят поведение с абсолютными принципами, эталонами, идеалами. Потребность индивидов, а также социальных групп и общностей в абсолютных нормах неизменно приводила к возведению в абсолют частных и конкретных норм, которые объявлялись эталонными, с ними сравнивались поступки людей, что позволяло возвести их в ранг *высшей и конечной* инстанции. Нравственные нормы абсолютны, ибо их соблюдение людьми объективно необходимо самому человеку. И в то же время в силу своей абстрактности они по существу являются не столько нормами, сколько принципами нравственности, которые не могут служить инструментом оценки конкретных поступков, форм деятельности. Поэтому принципы — абсолютно детализируются в выражающей их системе норм, в которых учитываются особенности определенной системы, т. е. выступают регуляторами конкретных актов поведения» [223; 230].

В нравственной норме синтезируются духовная и практическая стороны морали, противоречиво взаимодействуют должное и сущее, сознание и поведение. Начальным и конечным пунктом этического исследования является поведение человека, ибо именно в нем объективизируется нравственное сознание. Определение моральной нормы как требований определенного типа поведения, одобренного или санкционированного общественным мнением, указывает лишь на один из существенных признаков, а именно на ее предписывающий характер. Но предписание само по себе не есть еще норма поведения. Действительная нравственная норма возникает при переходе сознательного периода в период опыта, традиции, привычки. Двойная природа моральной нормы заключается в духовном феномене (как проявление должного или убеждение в необходимости должного), так и в реальном акте, действии, воплощенном в практику, представление о должности. Данные качества становятся нормой поведения в том случае, когда человек следует определенным моральным предписаниям.

Сознательная дисциплина труда как всеобщая норма достигается не только путем разъяснения ее значения, но и на основе новой организации труда, коллективизации. Нравственные нормы классифицируются на основные груп-

пы: 1) нарождающиеся, находящиеся на стадии формирования становления; 2) нормы всеобщие, широко вошедшие в практическую жизнь общества; 3) нормы отживающие, т. е. утратившие потенциальные возможности развития, но еще характеризующие моральную практику некоторых слоев общества [78; 62].

Понятие *точности* соотносится в определенной мере с понятием *ответственности*: точность исполнения какой-либо работы, выполнения распоряжения, что в конечном итоге связано с понятием профессионализма/профессиональности. Известно, что подлинный профессионализм неизбежно включает в себя известную нравственную доминанту, реализующуюся в глубоком понимании специалистом профессии дома, в самом щепетильном отношении к вопросам профессиональной чести, в высокой мере профессиональной ответственности. Наличие нравственных норм регулирует отношение индивида к себе как к профессионалу, к своей профессии, а через нее — к обществу в целом. Нравственные отношения основаны на связи открытого *одностороннего типа* (отношение к профессии через выполнение долга) и связи *многосторонние*. Профессия лишь предписывает требования, но никак не отражает того, как человек их выполняет. Нравственные отношения, возникающие, формирующиеся и развивающиеся на основе общения и взаимодействия индивидуума с коллегами, рассматриваются как взаимоотношения, в которых проявляется личностное восприятие людьми друг друга, их поступков и действий, форм и методов деятельности, которыми они пользуются, выполняя свой долг [213; 243].

Понятие *точности* можно понимать и как *исполнительность* — волевое качество человека, которое закрепляется в активном, старательном и систематическом исполнении принимаемых решений. Исполнительный человек испытывает потребность в том, чтобы полностью завершить начатое им или порученное ему дело.

Возможна взаимосвязь точности и *самостоятельности* как волевого качества, которое заключается в возможности человека не поддаваться влияниям различных сил, которые могут отвлечь его от достижения поставленной цели [180, с. 143–144].

II. Бережливость, активность

Бережливость — отношение к имуществу расчетливо и экономно [194, с. 40].

Индивидуальные, общественные нравы и нравственность имеют деятельностную основу, раскрываемую в качестве предметной деятельности, где в своей целостности наличествуют техническая и организационная стороны.

Психическая сторона определяется совокупностью знаний и умений непосредственно обращенной на объект деятельности, что свидетельствует о степени профессиональности, о владении *технологией* конкретного вида деятельности. Понятие *техническая* сторона включает в себя: 1) в этимологическом смысле это более точное определение качества деятельности, означающее мастерство, искусство исполнения; 2) характеристику универсального свойства, так как термин *профессиональность*, техника исполнения может быть отнесена к любому виду деятельности, в том числе, которая является профессиональной. Организационная сторона предполагает порядок, построение предметной деятельности. Слитность технической и предметной сторон — качество предметной деятельности, имеющее технико-организационное содержание. В каждой деятельности присутствуют обе стороны как единое целое, каждая из них обладает своей спецификой, связанной с процессом становления и развития общественных нравов и нравственности. Техническая сторона в значительной мере обеспечивается системой подготовки к деятельности, т. е. затрагивает сферу образования и воспитания; организационная — ее праксиологической оснащенностью [82].

Всеобщие принципы организационной науки — это строение, функции, имеющие отношение к процессу преобразования, — исследованы в трудах А. А. Богданова, Т. Котарбиньского, С. Н. Булгакова, П. А. Сорокина, М. Вебера, Э. Дюркгейма и др. Польский ученый Т. Котарбиньский внес крупный вклад, рассматривая праксиологию как прикладное знание об организации плодотворной человеческой деятельности. В праксиологии логически заключена идея о нравах как качестве предметной деятельности. *Праксиология* — наука о *доброкачественной работе*, исследующая действия с точки зрения эффективной работы как таковой, вне зависимости от разнообразных эмоциональных мотивов поведения, приятных или неприятных

последствий. Для праксиологии представляют интерес только технические достоинства действий, их *исправность*, то, что обеспечивает успешность действия, его *экономичность*, от чего зависит приближение к мастерству [111].

Знания могут быть получены из изучения развития различных технических ремесел и искусств. Нравы и нравственность, утвердившиеся в общественной жизни, находят отражение в деятельностных качествах людей, проявляемых в доброкачественной или недоброкачественной работе. Как наука о доброкачественной работе праксиология ставит задачу: сформулировать принципы рациональной организации деятельности, дать дифференцированный анализ эффективной работы, ее составляющих, а именно: активизации (как степени деятельностного проявления: интенсивнее, продуктивнее, эффективнее и т. д.); автоматизации; доброкачественности работы; потенциализации.

Активизация — в отличие от понимания *активности* в широком смысле слова как способа существования деятельности вообще, наличная активность выступает как степень деятельностного проявления: интенсивнее, продуктивнее, эффективнее и т. д. В данном понимании *активность* может быть в двух значениях: 1) инициативность, когда субъект деятельности берется за осуществление новой задачи, т. е. действий, не продиктованных действовавшими в то время программами, технологическими нормативами (выполнение задания досрочно); 2) творческая деятельность, где активность нацелена на достижение нового, неизвестного ранее результата; 3) *самостоятельность* (программа деятельности выполняется субъектом без директивных советов, приказов). Во всех этих случаях активность, степень ее развитости имплицитно в качестве предметной деятельности.

Автоматизация как принцип рациональной организации деятельности — доведения до автоматизма действий человека в силу владения им техникой конкретной деятельности, т. е. действия выполняются не обременяя сознание поиском вариантов и способов, т. е. «вслепую» (работа машинистки, токаря, хирурга и др.), в чем проявляется высший уровень владения человеком профессиональным мастерством.

Автоматизм (точность) действующего субъекта отличается от автоматизации, которая неразрывно связана с инструмента-

лизацией, усиливающей естественные возможности человека, производительность его деятельности. *Автоматизация* — одно из ведущих направлений современного научно-технического прогресса представляет собой процесс «передачи» функций управления от человека к машине. Принципом доброкачественной работы (*антиипизация*) органически связана с активизацией и автоматизацией. Условием *гармонизации* автоматизации, активизации и антицизации выступает их согласованность и *координированность*, т. е. *точность*.

Потенциализация — раскрытие возможности (свойства, резервы, способности и т. д.) объекта в ходе достижения цели (создание условий для самопроявления; на потенциализации основаны экономические способы выравнивания финансовых обязательств — оплата товара не товарным эквивалентом, а деньгами, платеж чеками вместо платежа наличными). Потенциализация включает в себя тактические маневры для осуществления максимального по своей эффективности решения. Одним из тактических маневров является метод *кунктации*, т. е. метод задержки реализации возможного действия, что связано с вариантами использования потенциала, выбором момента его максимальной отдачи. Чаще всего задержка в осуществлении намеченного действия связана необходимостью его дополнительного изучения или обдумывания, соображениями тактического характера. Для кунктации свойственна определенная мера, переход которой ликвидирует саму кунктацию, которая раньше зависела от решения действующего субъекта (например, современная экономическая ситуация в мире: истощение невозполнимых природных ресурсов, загрязнение окружающей среды отходами человеческой деятельности и др.). Экономическое состояние земли требует использования кунктации как первоначального принципа организации планетарной деятельности. *Кунктация* — это восстановление нанесенного человеком и обществом урона природе, мораторий на потребление многих видов природного вещества, сокращение потребительских потенциалов людей, отказ от ориентации на безудержное потребительство, в результате чего возможно спасение человеческого рода.

Организационные нормативы доброкачественной деятельности — это активизация, автоматизация, доброкачественная работа, потенциализация — имеют отношение к какому-либо

определенному, конкретному ее виду [145; 159]. Нормативные требования организации *синтетической предметной деятельности*, т. е. деятельности системной, состоят из: координации; препарации; программизации; организации.

Координация поддерживает целостность системы действий. Не тогда целостность более продолжительной работы является наиболее интенсивной, когда каждая из составляющих слагаемых действий выполняется с наивысшим из возможных напряжением.

Препарация (подготовка) является синтетическим свойством однообъектной или многообъектной предметной деятельности, при которой координация усилий направлена на осуществление комплекса предварительных действий на достижение доброкачественного результата (обеспечение самой предметной деятельности материалами, аппаратурой, соответствующей технологией и т. п.). Подготовка — это потребность в специализации, т. е. овладение совокупностью знаний, навыков и умений, необходимых для эффективного осуществления конкретного вида предметной деятельности [145; 159].

Программизация — субъективированная подготовительная деятельность, являющаяся познавательным пособием действительности. Подготовительная работа базируется на целевой программе, включающей в себя проектирование, технологические модели и их экспериментальную проверку, планирование и т. д.

Во многосубъектные комплексы, обладающие рядом интеграционных свойств, входит *организация* (не в широком смысле, а в качестве характеристики свойства целостности объема). Такого рода «организацией» обладает кооперация, представляющая собой многосубъектный комплекс, деятельность которого, согласованная и скоординированная, нацелена на достижение общего результата. Результат может обладать противоположными нравственными значениями. Нравственно-ценностная оценка дается посредством определения меры его общественной *полезности*. *Деятельностные качества* содержат в себе нравственное начало, поэтому организация совместной деятельности людей предполагает наличие *внутренней нравственности* в кооперированных группах. Кооперация как способ организации деятельности субъектов вызвана разделением общественного труда, невоз-

можного вне сотрудничества, четкого порядка согласования и координации. Отсюда следует, что *социальная справедливость* людей — ценность, не внесенная извне, а результат их взаимодействия.

Идея о том, что социальная гармония и справедливость — следствие разделения общественного труда, получила теоретическое обоснование в работах Г. Спенсера, О. Конта, Э. Дюркгейма. Нравственно все то, что служит источником солидарности, поэтому оправданы противоядия устремлениям тех, кто, преследуя эгоцентрические интересы, разрушает ее, не ощущая, что здоровое давление общества делает из человека нравственное существо, неотъемлемую часть целого. Потребность в нравственности и в праве как в «узлах», придающих целостность социальному организму, объясняется заинтересованностью общества в создании из массы индивидов единого механизма.

На результат деятельности влияют организационные приемы: ингрессия, дезингрессия, выступающие как посредствующие звенья, включенные в процесс взаимодействия. *Ингрессия (вхождение)* — фактор, придающий взаимодействию необходимую стабильность (примирительное посредничество между враждующими сторонами, т. е. «третье лицо», связанное с этими сторонами материальными или моральными интересами). Подобное *вхождение* образует связь, способную привести к стабилизации организационного отношения. *Дезингрессия — вхождение*, такое «третье лицо», которое способствует дезорганизации (в системе планирования социального типа — прибыль; подобная *дезорганизация* неизбежно влечет за собой развал всего хозяйственного комплекса. Исследователи отмечают, что каждый народ инвариантен, т. е. обладает свойственными ему нравами и нравственностью, что должно быть принято во внимание в организации кооперации данной общности, иначе возможно потрясение общественного сознания, которое приведет к разбалансированию социальной солидарности. Общество неизбежно подвергнется дезинтеграции, если разбалансирование станет постоянным фактором. Таким образом, для общества нравственность является необходимым условием его существования [173].

Как форма организации положительная кооперация включает в себе присущую ей характеристику деятельности,

как социальная солидарность, стимулируемую с необходимостью самим процессом общественного разделения труда.

Принципы нравственности — это основные нормы или требования, которые предъявляются обществом к поведению людей. Нормы есть *принципы истинной* человечности, имея в виду их ценностно-оперативную характеристику как предельно широкой нормы должно-нравственного поведения, охватывающей всю ценностно-мотивационную сторону деятельности человека [120].

Характеристики деятельности: аккуратность, исполнительность, бережливость, старательность, инициативность, эффективность и др. в совокупности образуют нравственно-деятельные качества, включаемые в сферу практической нравственной деятельности. Принципы и нормы относятся к разным сферам деятельности: духовной и практической, отражая центральное основание рациональной или практико-деятельностной систем, и не могут рассматриваться как однопорядковые и соподчиненные. Будучи рассмотренной в иных ситуациях, норма может приобрести ценностное значение принципа, а принцип может стать предметно-деятельностной характеристикой, т. е. нормой. *Соблюдение норм* есть дисциплина труда, его режим, являющиеся в своей совокупности нормативными характеристиками нравов. Придание ценностного значения деятельности *нормам* носит субъективный характер, ибо отражает нравственные ориентации действующего субъекта (группы, общины, индивида), например качественная работа не всем приносит благо; качество организации и дисциплины в коррумпированных структурах может быть выше, чем во властных, исполнительных структурах, коллективах производителей — в ценностном отношении эта деятельность будет означать *безнравственные нравы*, хотя она доброкачественна.

Этосологические исследования, дифференцируя *нравы* и *нравственность*, позволяют установить подлинную причину разрыва *должного* и *сущего*, объяснить источник рассогласованности между нравственными принципами и реальной нравственной практикой. «Угасание» нравственных начал, провозглашенных, но не реально действующих, возникает, если противоречие между принципами и технологическими нормативами конкретной деятельности становятся постоян-

ными. Разрушение нравственности как стержневой основы социального организма неизбежно влечет за собой распад группы, этноса, общества, охватывает и хозяйственную, и социальную, и политическую, и духовную сферы общественной жизнедеятельности, так как разрушение скрепляющего их изначально влечет за собой уничтожение целостности и стабильности всего социального жизнеуклада. В данном случае имеется в виду качество предметной деятельности, вне зависимости от ее ценностных качеств, т. е. праксиологические достоинства (соответственно, и недостатки) действий с точки зрения их исправности, определяемая мерой адекватности ее планируемому результату, т. е. тому, что приближает и облегчает достижение цели [186; 187]. Действие может быть успешным, безуспешным и безразличным по отношению к его цели. Доброкачественная работа, взятая в конкретных ее значениях, может обладать всеми этими оценками. *Качество предметной деятельности* определяется качествами работника, уровнем его профессионализма, т. е. совокупность профессионально-нравственных качеств (деловых), владеть которыми должен каждый носитель этой деятельной функции. Каждый специалист по существу является профессионально-ориентированной нравственной личностью.

Доброкачественная работа нейтральна, ибо в самой предметной деятельности отсутствует морально-мотивационная сторона, что присуще всем видам нравов, ибо они характеризуют устойчивые стереотипы действий в производственном процессе, определяемые их соответствием технологическим нормативам. При отсутствии необходимой компетентности, профессионализма даже самые высокие морально-этические мотивы не могут принести доброкачественного результата. Нравственное осуждение людей, негативную их реакцию могут вызвать некачественная продукция, отход от технологических требований — все это относится не столько к уровню моральности производителя, сколько к его профессионально-деятельностным качествам. Средства для достижения поставленной цели, используемые действующим субъектом, были и остаются объектом нравственно-ценностного отношения. Если под *средствами* понимается совокупность приемов и способов оптимизации самой предметной

деятельности, они не обладают ценностными значениями. Средства, сознательно используемые для нарушений технологических нормативов, также обладают ценностным значением, хотя для получения доброкачественного результата используются *безнравственные средства* (взяточничество и все способы, отклоняющиеся от норм стимулирования доброкачественной работы).

Новационная деятельность составляет особую сферу, в которой содержанием качества выступает реализация творческих идей и программ. Новационность и доброкачественная работа дополняют друг друга, так как *творческое отношение к делу* может стать постоянной константой труда, т. е. обрести свойство нравов, что может стать реальностью при определенных социально-хозяйственных условиях, когда каждый работник, производственное объединение, государство окажутся жизненно заинтересованными в новационности и в условии поддержания конкурентоспособности, и в факторе повышения качества коллективной и индивидуальной производственной деятельности (в Японии созданы «группы качества» — добровольное движение, носящее массовый характер). Работники осуществляют постоянный новационный поиск новых технологических решений, организации труда, неиспользованных ресурсов, что говорит о сложившихся нравах в сфере трудовой деятельности. В процессе новационной деятельности могут быть допущены неудачи и ошибки, так как чем сложнее объекты творчества, тем более разрушительными могут быть его последствия (например, экономическая реформа, терпящая крах, повлекшая за собой нищету и голод). Оценка в данном случае будет относиться и к сфере нравов как качеству предметной деятельности с профессиональной точки зрения, а не с нравственно-эмоциональной. Со стороны нравственности подобные факты и явления будут отнесены к *безнравственным нравам*.

Наиболее существенное значение имеют хозяйственные и экономические нравы, ибо в них содержатся приоритетные направления предметной деятельности.

Экономичность — это: а) производительность и доброкачественная работа в рамках predeterminedенных затрат; б) *бережливость*, изготовление чего-либо с меньшими затратами (людскими, материальными ресурсами, финансовыми сложже-

ниями, сокращениями доходов и т. д.) [120]. Излагаемое понимание *экономичности* связано с конкретным качеством предметной деятельности, ее ценностными значениями.

Трудолюбие, дисциплинированность, ответственность, инициативность, исполнительность и другие нравственные характеристики подтверждают органичность взаимосвязи нравственного и профессионального, их целостность в определении качеств личности специалиста.

III. Трудолюбие

Мораль занимает особое место среди основных факторов, организующих совместную деятельность людей. Моральные качества любого человека, как руководителя, так и рядового работника важны, так как определяют взаимоотношение людей и, следовательно, успех всего дела. От того, насколько человек способен быть аккуратным, пунктуальным, точным, бережливым, трудолюбивым, инициативным во многом зависит отношение к нему партнеров, смежников, кредиторов и заказчиков, с которыми он имеет дело. Человек высокой морали имеет прочный и подлинный успех в цивилизованном обществе. Уважая в себе личность и собственное достоинство, здравомыслящий человек должен понимать, что каждый, с кем он имеет дело, также рассчитывает на признание его личности и достоинства. Талантливые предприниматели, руководители крупных и успешно функционирующих фирм и компаний, придают большое значение в организации работы своих коллективов моральному фактору. В системе управления соотношение *руководитель — подчиненный* образует служебно-административную иерархию, нормальное функционирование которой во многом зависит от соблюдения определенных «правил игры», цель которых — обеспечить максимальную эффективность и высокое качество общей работы. Неважно, чем управлять (заводом, фабрикой, лабораторией, академией), главное, чем руководствоваться. Ср. *моральные заповеди* бизнесмена:

1. В своей непосредственной деятельности следует опираться на свои силы и только тогда может быть обеспечен успех. Стремиться к лучшему качеству, чем у других: так появляется конкуренция — это первый и главный закон бизнеса.

2. Верить в себя даже тогда, когда в тебе все разочаровались, верить в успех, чтобы победить.

3. Уметь устанавливать дружеские отношения с людьми и в быту, и на производстве. Искусство налаживать эти отношения — основная сторона деловой этики.

4. Никогда не надо забывать человеческую сторону любых деловых отношений, каковы бы они ни были. Руководителям любого ранга необходимо знать и изучать психологию и характер своих подчиненных, чтобы правильно использовать их на рабочих местах.

5. Деловой человек должен держать слово, данное своим партнерам, смежникам, сослуживцам, подчиненным — именно так создается авторитет. Моральная надежность — второй закон бизнеса.

6. В западном бизнесе придается большое значение имиджу руководителя: способность и умение человека произвести хорошее впечатление. Необходимо уметь четко выражать свои мысли, опрятно и аккуратно одеваться и т. п.; основные психологические потребности человека, которые должны быть реализованы для того, чтобы человек ощущал себя комфортно: потребность в любви; в безопасности; в творческом самовыражении; в признании; в новом опыте; в самоуважении [51].

Потребность в новом опыте реализуется через преодоление монотонности в работе. Люди начинают проявлять любознательность, когда достигают определенного уровня знаний о том или ином предмете. Незнание часто порождает отсутствие интереса. По мере накопления знаний человек втягивается в работу. *Трудолюбие* — одно из главных добродетелей. Вся человеческая культура — результат непрестанной и неутомимой трудовой деятельности. Труд создает не только мир культуры, он каждый день создает и пересоздает самого человека, дает ему возможность сохраняться и развиваться как личности, как целостному «я», обладающему волей и способностью целедостижения. Все, что создано, должно поддерживаться новым нескончаемым усилием, обновляться, развиваться и совершенствоваться. *Труд* — способ саморазвития и самосовершенствования. Трудности помогают достичь более высоких ступеней бытия. Путь от идеи до ее воплощения, преодоление материальных барьеров, неподатливости среды делает индивидуальность интегрированной, целостной, достойной всяческих похвал. Материалистическая идея труда как родовой сущности человека, и версия «земля — школа — ма-

стерская» в равной мере хороши, ибо обе они дают позитивное обоснование и труду и трудолюбию [120].

Этика и психология всякой общности и коллективизма определили, что человек должен трудиться на благо общества. Индивид действительно морален только тогда, когда его трудолюбие служит всем. Тот труженик заслуживает морального поощрения, который забывая о себе, заботится о благе ближних. В этике и психологии прагматизма, а также утилитаристских подходах, напротив, заслуживает уважения труд на самого себя, индивидуалистическое следование собственному благу. Труд для других рассматривается как нечто вторичное, произведенное от глубоко нравственного следования собственному благу. Трудиться нужно прежде всего на себя самого, на свою семью, поэтому будет польза обществу. Рьяное усердие в пользу других рассматривается как отклонение, чудачество, ибо оно подрывает основы общества, построенного на принципе личной выгоды. В реальном трудолюбии, при котором человек трудится и для себя и для других, достаточно успешно решается противоречие двух идейных позиций. Трудолюбивый человек получает удовольствие от преодоления и усилия, поиска и творчества, ибо хорошо работает для себя, но не отказывается потрудиться и для другого, т. е. участвовать в необходимых общественных или благотворительных работах. Трудолюбивый человек трудится ради самого процесса труда и ради его результатов, хотя результаты могут быть поняты по-разному:

1. *Результат — вознаграждение.* Того, кто работает только ради вознаграждения, сложно назвать поистине трудолюбивым. Труд, выполненный только ради денег, не приносит удовлетворения.

2. *Получение результата.* Для появления трудолюбия такой труд эффективен, так как человек увлекается и получает радость от преодоления трудностей, возникающих на его пути к цели. Все же ориентация только на результат не дает трудолюбия. *Трудолюбие* — любовь к самому процессу труда, желание организовать вокруг себя пространство, преобразовать природу, сделать из хаоса — порядок и т. п. Трудолюбивый человек реализует себя в деятельности, проявляет и определяет собственные способности, торжествует, преодолевая препятствия и испытывая в этом преодолении себя.

Трудолюбие — это оптимистичное и позитивное переживание процесса труда, при котором имеет значение и результат. Полное игнорирование результатов труда возможно только как элемент духовной практики [120].

Обычный человек, обладая трудолюбием, ценит и то, что возникает в результате деятельности. Трудолюбивый человек, как и всякий другой, имеет материальные потребности. Достойное вознаграждение поддерживает трудолюбие, развивает его. *Трудолюбие* как *нравственная черта* вообще является результатом разумного вознаграждения за старание, полученное в детстве, когда поощряют к упорному и качественному труду. Постепенно приобретается вкус к труду, личность становится трудолюбивой, появляется радость потрудиться для собственного удовольствия. Трудолюбивый вправе рассчитывать на то, что свой труд он может обменять на множество благ, создаваемых другими людьми. Страны, где материально поощряется трудолюбие, могут гордиться своими трудолюбивыми гражданами.

Трудолюбивый человек вправе гордиться воплощением своей деятельности, материализацией своих сил и умений. В трудолюбии нет противоречия между отношением к труду и отношением к его результатам, так как то и другое важно и ценно в равной степени.

Трудолюбие как человеческое качество — *нравственная добродетель*, сопряженная с другими моральными чертами: с преодолением себя, возвышением над желаниями, влечениями, капризами. Человек, трудясь, временно отказывается от непосредственного удовлетворения потребности, отсрочивает его и мобилизует свой разум, волю, силы, старания для достижения желаемого. Культура вырастает из трудолюбия, связанного с возвышением над собой, с преодолением влечений, интегрируя личность, делая ее целостной.

В трудолюбии выражается ответственное отношение к самому себе и к другим людям. Трудолюбивый не позволит себе сделать дело плохо, некачественно, подвести других, доставить им неприятности и неудобства. Трудолюбие гуманно, ибо создает позитивные условия для человеческой жизни и развития. *Аккуратность, тщательность, точность исполнения* являются выражением глубокой ответственности перед другими, заботы об их процветании и благополучии.

Трудолюбие выступает формой позитивного отношения к миру в целом. Человек, находя в работе вкус и интерес, выполняя ее с охотой и энтузиазмом, как бы одушевляет действительность, соотносится с ней не как с объектом, а как с субъектом, с которым можно вести позитивный заинтересованный диалог. В трудолюбии выражается *способность эстетизировать и гармонизировать мир*, видеть его как открытый для совершенствования. Настоящее трудолюбие предполагает достаточно уважительное отношение к миру материи, а не бесцеремонное вторжение в природу.

Трудолюбие — одно из *выражений любви*. Человек, любя, становится старательным и прилежным, испытывает радость от труда ради любимого. Если человек любит весь мир любовью-милосердием, желает добра каждому, он становится естественно трудолюбив, ему не тяжело помогать и заботиться, строить и выращивать, ухаживать и воспитывать. Человек становится бескорыстен: процесс делания добра начинает занимать его гораздо больше, чем вознаграждение. Милосердный труд, любящий труд — самый успешный и продуктивный труд на свет.

Трудолюбие предполагает *развитую и доброжелательную коммуникацию между людьми*. Производство любых ценностей, материальных и духовных, дело коллективное. Настоящее трудолюбие тесно связано с умением общаться, с нравственным, справедливым, уважительным отношением к другому человеку. Отдельные профессии предполагают собственную особую этику: врачей, учителей, психотерапевтов, бизнесменов, коммерсантов. Сфера труда соприкасается и срастается с моралью.

Трудолюбие нравственно и прекрасно тогда, когда органично вписано во все богатство отношений человека с миром, выступает их прочным фундаментом [94; 327].

Трудолюбие — это черта характера, заключающаяся в положительном отношении личности к процессу трудовой деятельности. Проявляется трудолюбие в *активности, инициативности, добросовестности, увлеченности и удовлетворенности самим процессом труда*. В психологическом плане трудолюбие предполагает отношение к труду как к основному смыслу жизни, потребность и привычку трудиться. Для воспитания трудолюбия необходимо, чтобы человек видел и понимал смысл и результаты своего труда [224, с. 411].

В семейном воспитании господствует народный опыт, закреплённый в этнокультуре, этнопедагогике, закладываются два основных начала социальной зрелости человека: образ жизни и мысли. Структура целостности личности есть отражение ее общественного бытия и сознания, проявление ведущих потребностей и способностей человека в деятельности. Две основные подструктуры — сознание и поведение — связаны между собой через механизм самореализации, самоуправление деятельностью, т. е. через волю и чувства. Четыре структуры: интеллект (сознание), нравственность (поведение), воля и чувства (механизмы саморегуляции) — каждый из структурных комплексов содержит в себе интегративные качества. Внутри каждой подструктуры личности выделяются виды интегративных качеств, выполняющих свои функции. Анализ интегративных качеств показывает, что все они связываются воедино как составные части, компоненты целостности структуры личности. Главное стержневое образование психики лучше формируется в процессе воспитания базисных качеств нравственности, интеллекта, воли и чувств. *Формирование активной жизненной позиции* суть, необходимость которой не изменится ни при каких социальных переменных и под которой понимается единство сознания и поведения, слова и дела, высокая работоспособность и добросовестность при выполнении всех гражданских и трудовых обязанностей. Это качество личности формируется на основе трудолюбия, любознательности, волевой активности и эмоциональной восприимчивости. Все сложные качества формируются на основе простых, фундаментальных общих качеств человека. Недостатки в нравственном воспитании объясняются тем, что, пытаясь сформировать более сложные и более высокого уровня качества, не формируются в первую очередь основные и элементарные.

Нравственные качества непосредственно связаны с направленностью личности и с формированием других интегративных качеств и обеспечивают связь базисных качеств личности, в результате чего формируется идеал человека и общества; перевод интегральных качеств личности на новый уровень (не просто самостоятельность, а творческая инициативность и др.); активность личности в формировании своего внутреннего мира; адекватную самооценку.

В целом нравственные качества формируются на базе интегративных, способствуют их взаимосвязи, переводу структуры личности на новый уровень. Без воспитания коллективизма теряется ценность работы по формированию честности и трудолюбия, так как, когда воспитаны честность, трудолюбие, коллективизм, легко формируется нетерпимость к безнравственности, принципиальность [132, с. 194]. Концепция появления отрицательного объясняет главное: почему в одних и тех же условиях воспитываются труженики и иждивенцы, настоящие деловые люди и дельцы. Воспитание интегративных качеств личности, способствуя их переходу на новый уровень, позволяет формировать: *коллективизм* вместо комфортности, приспособленчества, угодничества; *трудолюбие* вместо голого практицизма, расчётливости; *честность* вместо притворства.

Невоспитанность под воздействием отрицательных факторов может способствовать формированию: вместо коллективизма — космополитизм, национализм, индивидуализм; вместо трудолюбия — иждивенчество, паразитизм; вместо честности — лицемерие, беспринципность.

Каждый человек выступает субъектом деятельности, познаний, сравнения с другими. Одновременно индивид познает другого, и в этом случае тот выступает для него как объект наблюдения, изучения, познания. Познание и самопознание не разделимы. В результате сложного процесса познания человек начинает осознавать глубинные причины своего поведения, выделять свои качества, на основе которых анализирует собственные ошибки, слабые стороны, или, наоборот, достоинства, свое место в системе общественных отношений. В сферу самопознания вовлекаются эмоции, интересы, ценностные ориентации личности. Знание своих особенностей дает человеку возможность контролировать поведение, руководить собственными поступками, т. е. способствует саморегуляции поведения. *Самопознание* включает следующие аспекты: оценка с точки зрения морали деятельности, в которой проявляется отношение человека к обществу, к другим людям; моральная самооценка, возникающая как реакция на уже сложившиеся действия, направленная к будущим действиям; самонаблюдение обеспечивает информацию о самом себе в различных видах деятельности и отношений, складывается из самовосприятия своих качеств и способностей, по-

могает узнать слабые и сильные стороны; в процессе живого общения, восприятия произведений искусств человек сопоставляет себя с другими людьми, в результате духовно обогащается; анализируя собственную деятельность, человек осмысливает фактическую ценность бытия, выявляет собственную роль в труде и общении.

Умение объективно оценивать себя, свои возможности является мощным фактором развития личности. *Нравственная устойчивость* — определенный уровень развития личности, сопротивляемость отрицательному. *Критериями нравственной устойчивости* в науке считают: 1) соответствие индивидуальной сознания и самосознания общественным эталонам и нормам поведения; 2) способность различать характер и мотивы нравственных и безнравственных поступков; 3) нетерпимость к безнравственным действиям и поступкам; 4) стойкая нравственная позиция в общении с людьми; 5) умение бороться со злом во всех его проявлениях [132, с. 213].

Под влиянием окружающих условий человек может измениться, вместе с тем сохраняя свою сущность, целостность, независимость своего «я», индивидуальность. В условиях непрерывной изменяемости внешнего и внутреннего мира именно индивидуальность сохраняется в наибольшей степени. Изменения идут за счет интенсивного общего развития и совершенствования личностных качеств. Интеллект, ум, мудрость человека оценивается по следующим качествам: *сообразительность* — умение сознавать новое и применять творчески известное; *пытливость* — объективность ума, стремление найти истину, правду; *любопытность* — потребность много знать, чтобы ориентироваться в жизни и находить правильную линию поведения; *критичность* — подвергать информацию сомнению, чтобы отличить правду от лжи.

Духовная красота, нравственность, определяя отношение людей друг к другу, характеризуется следующими качествами: гуманность (человечность), ответственность (умение держать слово, делать все по совести), коллективизм, трудолюбие, честность, нетерпимость к злу, безнравственности. Каждому человеку необходимы волевые качества: *самостоятельность* — способность самому ставить посильные задачи и добиваться их реализации; *решительность* — способность принимать ответственные решения, не колебаться; *самообла-*

дание — умение управлять собой в сложных ситуациях, самодисциплина, самоконтроль; *требовательность к себе*, к качеству своего труда.

Эмоциональный мир человека характеризуется оптимистичностью, доброжелательностью, увлеченностью (энтузиазмом в деле), совестливостью, сочувствием, состраданием. В соответствии с этикой и психологией, все качества личности делятся на *общие* (обеспечивают связь подструктур), *нравственные* (отражают социальную характеристику личности), *интеллектуальные* (умственные, характеризующие сознание и самосознание), *волевые* и *эмоциональные* (саморегуляция личности). Коллектив и личность действуют друг на друга. Между развивающейся деятельностью и развивающейся личностью существуют прямые и обратные связи: цели деятельности — цели личности, мотивация деятельности — мотивы поведения, организация деятельности — самоорганизация деятельности, саморегуляция, самоуправление поведением, результаты деятельности — воспитанность личности. Диагностика личности основывается на связи между воспитанностью и качественными/количественными результатами деятельности. *Достижения* человека в труде — показатель его работоспособности, трудового опыта, таланта, общей воспитанности. *Недостатки и ошибки* в деятельности — это отражение слабостей и недостатков в развитии личности. В наибольшей мере формирует личность та деятельность, в которой реализуются физические силы и духовный потенциал [132].

IV. Инициативность

В нравственно-деятельностные ценности входит и свобода как деятельностная характеристика личности, в которой человек выступает как деятельный субъект. На каждом уровне свобода предполагает широкие возможности для выбора различных вариантов *активного поведения*. Сочетание этих форм или уровней проявления свободы отражает: автономию личности, ее самостоятельное значение как высшей ценности морали, права, общественно-политического развития общества в целом; возможность вывести свободу личности в основу всех сфер жизнедеятельности общества, когда свобода является главным принципом организации экономики, социального развития, политической жизни, всей системы общественных отношений.

Свобода личности предполагает в себе и внутренние ограничения, определенную меру дозволений, существующих в данном обществе. В этом плане свобода понимается как осознанная необходимость, существующая как в обществе, так и в природе и проявляющаяся в форме объективных законов развития общества и природы. Чем больше человек познает законы, тем более свободной становится его деятельность. *Реальная свобода личности* проявляется через участие человека в управлении общественными процессами в соответствии с требованиями объективных законов развития общества. Понятие свободы носит социальный, конкретно-исторический характер. Каждая эпоха по-новому ставит проблему свободы, в зависимости от достигнутого на данный момент уровня экономического и политического развития общества. Свобода отдельной личности увязывается со свободой общества в целом. Личность свободна, если свободно общество, в котором люди сами управляют социальными процессами в соответствии с требованиями осознанных законов.

Инициативность — предприимчивость [194, с. 215]. Для достижения успеха, признания необходима личная инициативность и главные ее составляющие: постановка четко сформулированной цели; мотивация действий, направленных на достижение этой цели; сотрудничество с теми, кто может помочь достичь вашей цели; уверенность в своих силах; самоконтроль; настойчивость, основанная на стремлении к победе; развитое воображение, контролируемое и направляемое; привычка быстро принимать решения; привычка действовать на основе знаний предмета, а не на догадках; привычка делать больше, чем вы обязаны (принцип «лишней мили»); способность проявлять энтузиазм и волю, не теряя контроля над ними; привычка вникать в детали; умение правильно воспринимать критику; знакомство с десятью основными мотивами, побуждающими человека к активной деятельности; умение сконцентрировать все внимание на той задаче, которую вы решаете в данный момент; привычка брать на себя всю ответственность за свои действия; готовность взять на себя ответственность за ошибки подчиненных; терпение к подчиненным коллегам в работе; признание заслуг и способностей других людей; позитивная психологическая установка в любой ситуации; умение применить свою веру на практике;

привычка доводить дело до конца; привычка к тщательности в делах; способность доверять другим [394].

Характерная особенность перечисленных выше качеств состоит в том, что каждое из этих качеств связано со всеми остальными, и человек, развивая одно, развивает и другие. Личная инициативность и настойчивость служат наглядным примером для окружающих, коллег и т. п., позволяет достичь успеха там, где другие терпят крах. Используя любую возможность проявить свои способности, человек может принести пользу себе и окружающим.

Инициативность создает новые рабочие места, благодаря ясной цели; благоприятные возможности для организации работы, основания собственной компании.

Инициативность — это движущая сила прогресса, залог успеха. Организовав новое дело, предоставляя услуги самого высокого класса, предлагая комплексный сервис, выработывая свой план, иногда идя на риск, можно занять ведущее положение в своей области. Проявляя личную инициативность, человек может добиться самостоятельности, если не нравится выполнять чужие указания. Используя благоприятную возможность для проявления собственных способностей, можно добиться признания, материального благополучия и иметь возможность заниматься тем, чем хочется.

Инициативность необходима в деле, а именно: при возникновении идеи немедленно приступайте к делу; осуществляя на практике свои планы, объединитесь с теми, кто разделяет ваши взгляды; при изменении целей продолжайте действовать, даже если план плохо разработан (это лучше, чем ничего не делать); *медлительность* — враг инициативы, следует избавиться от этой скверной привычки, которая доставит много проблем; старайтесь как можно лучше выполнить то, что задумали, извлекая уроки из собственных ошибок; за советом обращайтесь к опытным специалистам; не ждите, пока внешние обстоятельства подтолкнут вас к действию, так как придется реагировать на всякие неожиданности, бороться с конкуренцией, но вы должны действовать в соответствии с принятым планом, не останавливаясь, не плывя по течению; подбрасывайте дрова в костер вашей мечты, воображая, как вы будете наслаждаться успехом. Постарайтесь увлечься вашим делом так, чтобы с нетерпе-

нием ожидали начала рабочего дня; когда задание выполнено, еще раз проверьте его! Все ли вы предусмотрели, чтобы добиться лучших результатов? Можно ли выполнить эту работу быстрее? Ваша инициативность зависит от вашей способности воспользоваться любой благоприятной ситуацией в тот момент, когда она возникла [294].

Личная инициативность — необходимое качество, которым можно воспользоваться, только обладая большим запасом душевных сил. Позитивная психологическая установка вдохновит и восстановит силы, если инициативность ослабевает.

В сегодняшнем чрезвычайно насыщенном конкуренцией и переменами мире недостаточно быть хорошим работником. Лидеры-преобразователи имеют отличительные психологические признаки активности, они возбуждают стремление последователей (людей, принимающих их влияние, идущих за ними) к достижению и саморазвитию, способствуя в то же время развитию групп и организаций, стремятся пробудить в человеке желание осознать ключевые проблемы организационной жизни, свое место в ней, что ведет к повышению уверенности последователей в себе и постепенно смещает их внимание от полюса забот по поводу личного бытия (в более концентрированном смысле — личного выживания) к полюсу заинтересованности вопросами профессионального достижения, личностного роста и организационного развития; в отношении последователей проявляют индивидуализированное внимание, воодушевляющую мотивацию, интеллектуальное стимулирование, харизматическое влияние. Разновидности лидерской активности представляют собой четыре основных компонента, или «Я» преобразующего лидерства.

Индивидуализированное внимание. В его основе концентрация лидера на диагностике потребностей и способностей последователей, осуществляемой с учетом индивидуальных особенностей людей. При этом лидер одновременно делегирует полномочия, консультирует, обучает и обеспечивает обратной связью с целью содействия личностному развитию последователей. Лидер способствует также росту уверенности последователей. С возрастанием последней повышается ответственность последователей прежде всего за свое личностное развитие, которое позитивно связано с притязаниями людей в сфере профессиональной деятельности.

Воодушевляющая мотивация. Она проявляется в том, что лидер вселяет бодрость, повышает оптимизм и энтузиазм последователей, передает им свое видение достижимого будущего. При этом он обеспечивает такое видение (картину) будущего, которое стимулирует активность последователей, направленную на достижение более высоких уровней рабочего задания и личного развития. Лидерское видение включает стратегию бизнеса, а именно рынки, продукцию, услуги, а также как организация будет построена. Видение оказывает мотивирующее воздействие: а) ставит организацию и ее членов перед вызовом, заставляет их стремиться к совершенству и самоуправлению; б) оно помогает построить концептуальную траекторию движения организации в будущее.

Интеллектуальное стимулирование. Оно предполагает побуждение последователей к новому взгляду на старые методы и проблемы. Лидер способствует развитию у последователей креативности и подчеркивает необходимость переосмысления и перепроверки ими допущений, лежащих в основе обсуждаемых проблем, опираясь при этом на формально-логические средства и на интуицию. Лидер стремится развивать у последователей инновационный подход к анализу организационных проблем и выбору стратегии по их разрешению.

Харизматическое влияние. Его способны оказывать лидеры, обладающие видением, осознающие свою миссию (предназначение), достигшие успеха, уверенные в себе и пользующиеся доверием у окружающих. Именно в силу этого с ними активно идентифицируются (уподобляются им) последователи [294].

V. Эффективность

Эффективность — действенность, результативность [194, с. 792].

Мораль не сводится лишь к идеальным факторам — общественному или индивидуальному сознанию. Она включает в себя также и *предметно-материальную деятельность людей, их реальное поведение*, которое определяется как *моральная практика*. Мораль не ограничивается сферой собственно моральных отношений, а включается в качестве органической составной части во все виды общественных отношений: производственные, социальные, семейные, политические и др. Практический аспект морали представляет собой реализацию

принципов существующей системы общественной морали и определяется уровнем личного морального сознания, которое формирует идеальную модель поведения до того, как личность начинает действовать. Моральная практика как сфера поведения людей складывается из их *единичных поступков*, которые определяются как *единица поведения*. Совокупность моральных поступков образует *линию морального поведения*. Действия человека приобретают значение поступков, когда характеризуются наличием мотивов и целей, во имя которых они осуществляются. Моральная практика, являясь объектом морали и этики, непосредственно формирует процесс жизнедеятельности общества и личности. Содержание и результативность моральной практики определяются уровнем морального сознания и духовной культуры человека и общества, которые имеют существенные характеристики: 1) определение человека как высшей цели и ценности в отношениях между людьми; 2) наличие идеала и цели деятельности на основе активной жизненной позиции; 3) избирательность к средствам и конкретность к обстоятельствам; 4) наличие нормативно-психологического механизма регуляции отношений между людьми; 5) обязательность оценки поведения с позиции *добра* и *зла*; 6) необходимость сопротивления злу, исходя из жизненных принципов, а не по принуждению [239].

Психологическая установка — это единственная вещь, которую личность может полностью контролировать. Основные принципы психологической установки:

- отстранение от неприятных воспоминаний, от всего, что мешает развитию позитивной психологической установки;
- определение своей цели и желания. Стремясь к успеху, помогайте другим, что обеспечит в дальнейшем взаимную поддержку;
- выбор достойного образца (чей успех вдохновит, и изо всех сил старайтесь превзойти его);
- определение необходимых средств для успешного осуществления планов, в запросах оставайтесь в разумных границах;
- выработайте привычку ежедневно доставлять окружающим небольшие радости: телефонный звонок, поздравительная открытка недорогой подарок — все это делает

- чудеса. Жизнь многих небогата радостями, помните, что добрые дела окупаются сполна;
- помните: главное не то, что с нами случилось, а то, как мы к этому относимся. Учитесь видеть в любой неудаче ступеньку к будущему успеху;
 - определите то, чем больше всего хотите заниматься, и отдайтесь этой работе сердцем и душой. Помните, что главная помеха в деле — лень, она ведет к негативной установке;
 - помните: когда вы четко ищите решения собственных проблем, вы можете найти их, помогая кому-либо другому решать его проблемы;
 - произведите оценку всех полезных качеств, которыми вы обладаете — это поможет понять, что самое важное из них — тот заряд бодрости, который позволит вам самостоятельно формировать свою судьбу;
 - попросите прощения у человека, которого вы когда-то обидели или поступили с ним несправедливо, что поможет освободиться от отрицательных эмоций. Место, которое вы занимаете в мире, зависит от количества и качества того, что вы делаете на благо других, а также от того, с каким настроением вы это делаете;
 - избавьтесь от вредных привычек, доказывать себе, что вы хозяин положения. При необходимости обратитесь за советом и профессионалу. Не поощряйте в себе заносчивость и самоуверенность;
 - осознайте, что никто не может вас обидеть, рассердить или напугать, если вы сами не позволите этого. Закройте доступ к вашему сознанию всему, что действует на вас негативно и разрушает вашу позитивную психологическую установку. Привычка жалеть себя подрывает веру в собственные силы. Единственный человек, на которого вы можете положиться — вы сами;
 - поверьте, что все, что случилось, — к лучшему, что любой, даже самый неудачный опыт чему-нибудь вас научит и поможет вам в будущем;
 - оставьте всякие попытки управлять другими, направьте свою энергию на то, чтобы научиться контролировать собственные мысли и поступки;
 - не отвлекайтесь на посторонние вещи, думайте о том, что и как вы собираетесь делать;

- настройте свое сознание на то, чтобы все время чего-то добиваться и быть благодарным судьбе за то, что уже имеете;
- научитесь находить удовольствие от своей повседневной жизни, замечая как много прекрасного вокруг;
- ведите образ жизни, который вам близок, не пытаясь за кем-либо угнаться;
- не следуйте чьим-либо советам, не убедившись в их разумности;
- поддерживайте хорошую физическую форму, стараясь вести активный, здоровый образ жизни, так как многие психологические проблемы возникают на основе физических недомоганий;
- будьте терпимы к людям вне зависимости от их убеждений, пола, расы. Научитесь любить людей такими, какие они есть, а не такими, какими бы вы их хотели видеть;
- поймите, что любовь — лучшее лекарство для души и тела, она создает условия для проявления позитивной психологической установки, определяет место, которое вы занимаете в сердцах других людей. Лучший способ добиться любви окружающих — дарить им свою любовь;
- получив то, что вы хотели, отдайте нечто равноценное или большее взамен. В соответствии с законом возрастающей отдачи, вы получите то, что заслуживаете. Ваша позитивная психологическая установка вызовет ответную аналогичную реакцию;
- не бойтесь наступающей старости, так как, теряя молодость, приобретается мудрость. Помните, что все то, что мы теряем, обязательно возвращается чем-нибудь равноценным;
- верьте в то, что ваши проблемы могут быть решены, но решение иногда оказывается не тем, которого вы ожидали;
- убедитесь на примерах из жизни других людей, что любое препятствие можно преодолеть. Стремясь к своей цели, вы разрушаете все барьеры, преграждающие вам путь;
- прислушивайтесь к критическим замечаниям. Прежде чем совершить какой-либо поступок, задумайтесь, как к нему отнесутся другие, оценивайте свои действия со стороны — это поможет лучше понять себя. Не бойтесь кри-

- тики: она подскажет вам, что можно улучшить в вашей работе;
- объединяйтесь с людьми близких вам взглядов и целей, обсуждайте с ними ход дел — это углубит ваше понимание ситуации. Помните, что дискуссии всегда должны носить продуктивный характер;
 - осознайте разницу между непосредственными мечтаниями, надеждой и желанием достичь цели. Добиться успеха поможет желание достичь цели, которое служит движущей силой *продуктивной деятельности* человека, а зажечься им можно, только обладая позитивной психологической установкой;
 - избегайте общения, имеющего деструктивный характер: жалоб, сплетен, что вызывает отрицательные эмоции;
 - заставьте свое сознание помогать вам строить ваше будущее, какую бы цель вы перед собой ни ставили;
 - будьте самим собой, так как неискренность быстро распознается и лишает вас доверия окружающих;
 - не высказывайте ничего, что бы ни являлось отражением вашей позитивной психологической установки;
 - верьте в вашу способность распоряжаться собственной жизнью, самому определять свое будущее, претворите вашу веру в действие;
 - используйте права и свободы, гарантированные законом, для достижения вами своих целей. При необходимости защищайте свои права;
 - доверяйте людям, которых вы привлекли к сотрудничеству. Если их мнение ничего для вас не значит, то вы сделали ошибку, объединившись с ними;
 - перечитывайте данные рекомендации не реже раза в неделю. Ваша психологическая установка всегда будет положительной, если вы поймете и усвоите все перечисленные выше принципы [239].

Выработаны рекомендации для достижения успеха:

- научитесь приспосабливаться к настроению и особенностям характера других, чтобы наладить с ними длительные дружеские контакты;
- не обращайтесь внимания на мелкие недоразумения в общении с другими людьми, не давайте им перерасти в серьезные конфликты;

- держите под контролем свое настроение и мысли с утра до вечера, пользуйтесь специальными приемами для поддержания в себе позитивной психологической установки;
- учитесь настаивать на своем не с помощью безапелляционных приказов, а мягко, с помощью убеждения и примеров;
- используйте искреннюю улыбку как средство разрядить обстановку;
- анализируйте все свои ошибки, находите их причину. Учитесь использовать любую ситуацию в своих интересах;
- сконцентрируйте все свое внимание на реально выполнимых аспектах вашей задачи. Справившись с большей частью задачи, вы сумеете справиться и с остальной;
- превратите неблагоприятные обстоятельства в ситуацию, где можно проявить свои способности, продемонстрировать волю к победе. Сделайте это своей привычкой;
- если в результате ваших усилий вы получили не то, на что рассчитывали, попытайтесь разобраться в себе, в своих желаниях и мотивах;
- смотрите на жизнь как на нескончаемый процесс обучения, находя полезное для себя даже в самом отрицательном опыте;
- избавляйтесь от непродуктивных, отрицательных мыслей и желаний. Мысли должны быть только о том, что бы вы хотели иметь в жизни;
- развивайте позитивную сторону души, стремясь к вере [239].

Позитивная психологическая установка, включая в себя ясную цель, веру в возможность ее достижения и личную инициативу, важна, так как от нее зависит все другие качества, которыми должен обладать человек, стремящийся к успеху. *Личная инициатива* предполагает наличие энтузиазма, который является энергией созидательной деятельности, а также самоконтроля. Контролируемый энтузиазм дает больше преимущества, так как возможно:

- стимулировать мыслительную деятельность и развивать воображение;
- придать голосу большую доброжелательность и убедительность;

- сделать повседневную работу более приятной;
- приобрести уверенность в себе;
- улучшить физическое и душевное здоровье;
- проявить личную инициативу;
- быстрее преодолеть физическую и психологическую усталость;
- стать более привлекательной личностью;
- заразить своим энтузиазмом окружающих [239].

Критерии эффективности подразделяются на два класса: *психологические* и *непсихологические*. К числу *психологических* (переменных) критериев относятся: а) удовлетворенность членов коллектива различными аспектами членства в нем (например, отношениями с коллегами и руководителями, условиями труда, заработной платой и т. д.); б) мотивация членов коллектива (желание трудиться и стремление сохранить членство в коллективе); в) авторитет руководителя в коллективе; г) самооценка коллектива (общий итог успешности его функционирования). *Непсихологические критерии эффективности* — результативность коллектива. Эффективной работа будет, если имеются высокие показатели. Достаточно сравнить критерии (или признаки) эффективности образцовых компаний:

1. *Ориентация на действия*, на достижение успехов. Проволочкам и длительному анализу *образцовые компании* противопоставляют быстроту решений и конкретные действия.

2. *Лицом к потребителю*. Эти компании уважают покупателей. Они предлагают необыкновенно высокое качество и надежность продукции, демонстрируют первоклассное обслуживание, прислушиваются к мнению потребителей, нередко черпая у них идеи своих лучших товаров.

3. *Самостоятельность и предприимчивость*. Организации способствуют появлению большого числа лидеров и новаторов, в них поощряется оправданный риск и поддерживаются удачные начинания. Ориентация на нововведения является доминирующей.

4. *Производительность — от человека*. Образцовые компании относятся к рядовому персоналу как к главному фактору достижения успеха в сфере качества и продуктивности. Каждый работник *рассматривается как источник идей, а не просто как действующая пара рабочих рук*.

5. *Связь с жизнью, ценностное руководство.* Опора на традиции и философию организации. Внимание к ним со стороны высших руководителей, их стремление быть ближе к производству, оценивая его состояние по ценностным критериям организации.

6. *Верность своему делу.* Доскональное знание руководством и остальными служащими своего дела. Образцовым компаниям несвойственно вторгаться в незнакомые сферы деятельности. Хотя и имеется ряд исключений, все же шансы на высокую эффективность выглядят гораздо предпочтительнее у компаний, которые разумно придерживаются в основном того дела, которое они знают.

7. *Простота формы, скромный штат управления.* Высший уровень управления немногочислен. Штаб-квартиры корпораций с многомиллиардными оборотами нередко имеют персонал не более 100 человек. Организационная структура гибка и подвижна, внутренние структуры отличаются изящной простотой.

8. *Свобода и жесткость одновременно.* В организационных структурах образцовых компаний парадоксальным образом сочетаются одновременно элементы централизации и децентрализации. На практике это выглядит так: централизация и жесткость в отношении следования ключевым ценностям и принципам компании, децентрализация и самостоятельность во всем остальном [239].

Критерии результативности (эффективности) должны находиться в центре внимания любого производственного коллектива:

1. *Действенность.* Имеется в виду получение продукции: а) вовремя (*своевременность*), б) с нужными свойствами (*качество*), в) в достаточном количестве.

2. *Экономичность.*

3. *Качество.* Соответствие спецификациям (*своевременность*, различные качественные признаки, удовлетворенность покупателя и т. п.).

4. *Производительность.*

5. *Качество трудовой жизни* — реакция людей на условия труда и жизни в организационных системах. О качестве трудовой жизни судят по удовлетворенности людей условиями труда, чувству безопасности, уверенности и т. п.

6. *Нововведения* — творческий процесс приспособления продукта (услуги, процесса, структуры и т. д.) к внешним и внутренним требованиям (запросам, изменениям и т. д.), процесс поддержания пригодности продукции с точки зрения потребителя.

7. *Прибыльность* — мера или совокупность мер, характеризующих взаимосвязь между финансовыми ресурсами и характером их использования [255].

Таким образом, *нравственно-деятельностные ценности* представляют собой совокупность определенных профессионально-нравственных норм взаимоотношений между участниками трудового процесса (например, *аккуратность, точность, бережливость, активность, трудолюбие, инициативность, эффективность* и др.), заключают в себе процесс объективации нравственных качеств работника, проявляемых в трудовом самораскрытии (ср., социальный статус личности/социальные группы, престиж, авторитет, социальная мобильность), в результате, в качестве труда и выражаются в системе материального производства.

Нормы нравственности регулируют функциональную деятельность индивидов, связанных между собой соответствующей системой отношений. Профессиональная нравственность существует для каждой профессии. Нравственные нормы приоритетны, поэтому работник вынужден следовать им, действуя ради достижений цели группы, порой в ущерб собственным интересам, т. е. идти на уступки, компромиссы. Жизнедеятельность всего социального организма представляет собой в широком смысле слова кооперацию, в которой действующие субъекты связаны отношениями координации и сотрудничества. Отношения кооперации и сотрудничества являют собой нравственные отношения.

ВЫВОДЫ

Составляющие коммуникативного потенциала специалиста по связям с общественностью выступают в органическом единстве, обеспечивая ему возможности приспособления к разнообразным ситуациям, с которыми приходится сталкиваться в профессиональной деятельности.

Моральная деятельность, будучи всеобщим свойством материальной и духовной деятельности, подразделяется на предметно-практическую и духовно-ценностную, получающие бытие в нравах и нравственности. Нравы, выражая качественное состояние деятельности, определяются следующими составляющими:

- 1) технологией и нормативами, что требует от субъекта деятельности наличия строго конкретной системы знаний, навыков, умений данной разновидности предметной деятельности, так как только через профессиональные параметры возможна реализация им необходимой совокупности личностных качеств, индивидуальной специфики;
- 2) уровнем организации продуктивной деятельности, так как к нему должна адаптироваться наличная у человека система личностных качеств;
- 3) самим процессом продуктивной деятельности, осуществляемым в системе определенных эмоциональных взаимодействий индивидов;
- 4) системой экономических стимулов, социальных условий и факторов, оказывающих детерминированное взаимодействие на весь предметно-деятельный процесс.

Практическая нравственная деятельность как качество предметной деятельности — это процесс овеществления, органического соединения личностных свойств человека с навыками и умениями делать что-то, когда обнаруживается мера профессионально-нравственной целостности данной предметной деятельности, а также это свойство, характеризующее качество работы, степень профессионального мастерства.

Нравственно-деятельностные ценности представляют собой совокупность определенных профессионально-нравствен-

ных норм взаимоотношений между участниками трудового процесса, заключают в себе процесс объективации нравственных качеств работника, проявляемых в трудовом самораскрытии, в результате, в качестве труда и выражаются в системе материального производства.

Трудолюбие предполагает развитую и доброжелательную коммуникацию между людьми, а настоящее трудолюбие тесно связано с умением общаться, с нравственным, справедливым, уважительным отношением к другому человеку.

Модели компетентности описывают интеллектуальные и деловые качества работника, его навыки межличностной коммуникации, позволяют направлять развитие персонала в двух измерениях: 1) приспособление к сложившейся в организации культуре; 2) овладение знаниями, умениями и навыками, необходимыми для успешной работы в специализированной профессиональной сфере деятельности. Единство этих двух измерений достигается деятельностной интерпретацией организационной культуры, понимаемой как социальный механизм воспроизведения опыта, жизненно важного для успешного функционирования и развития организации.

Основными компонентами профессиональной компетентности являются: социально-правовая компетентность; персональная компетентность; специальная компетентность; аутокомпетентность; экстремальная компетентность.

Профессиональная компетентность помогает решать определенный круг профессиональных задач, а компетенции как способности к чему-либо, зависимые как от знаний, умений и от степени убежденности и потребности пользоваться этой способностью в профессиональной деятельности и в профессиональном общении, помогают качественному выполнению работы в целом.

Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности являются: соционормативный опыт народной культуры; знание языков общения, используемых народной культурой; опыт межличностного общения; опыт восприятия искусства и др. Опыт общения занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности личности: он социален и включает нормы и ценности культуры, он индивидуален, поскольку основывается на индивидуальных коммуникативных способностях и психологических событиях, связанных с общением в жизни личности.

В сегодняшнем чрезвычайно насыщенном конкуренцией и переменами мире нужны компетентные работники. Для специалистов по связям с общественностью важно иметь высокий уровень лингвориторической компетенции, предполагающий эффективность работы всех механизмов ее реализации в разных формах коммуникации, стилях, типах и жанрах текущих речевых событий.

Для специалиста по связям с общественностью важно овладеть такими жанрами как интервью, деловая беседа, переговоры, презентации и т. п.

Лингвокультурологическая компетенция — это знание идеальным говорящим-слушающим всей системы культурных ценностей, выраженных в языке. Индивидуальное (или групповое) употребление лингвокультурем отражает только часть лингвокультурологической компетенции как целого.

Компетентность специалиста по связям с общественностью в сфере общения проявляется в знаниях, умениях, навыках и в разных видах коммуникативной активности, в способности осуществлять информационно-коммуникативную функцию в ходе выполнения своей профессиональной деятельности, т. е. уметь осуществлять коммуникацию в жанре интервью, деловых переговоров, презентаций и т. п. Таким образом, коммуникативная компетентность должна стать неотъемлемой составляющей личности специалиста по связям с общественностью, необходимым условием успешной реализации профессионала как личности и как специалиста.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Высшим компонентом личности является профессиональная компетентность, под которой принято понимать интегральную характеристику деловых и личностных качеств специалистов, отражающую уровень знаний, умений и навыков, опыта, достаточных для осуществления определенного рода деятельности.

Профессиональная компетентность оценивается уровнем сформированности профессионально-педагогических умений. С позиции основных операционных функций специалиста по связям с общественностью можно выделить следующие группы профессиональных умений:

- гностические умения — познавательные умения в области приобретения общепрофессиональных, производственных знаний, предусматривающих получение новой информации, выделение в ней главного, существенного;
- идеологические умения — социально-значимые умения ориентации в политических системах, событиях и др.;
- дидактические умения — общепедагогические умения определения конкретных целей обучения, выбора адекватных форм, методов и средств обучения, демонстрации технических объектов и приемов работы;
- коммуникативные умения — умения, включающие перцептивные, экспрессивные, суггестивные, ораторские умения в сфере общения;
- прогностические умения — умения прогнозирования успешности деятельности, включающие диагностику личности и коллектива предприятия, построение альтернативных моделей профессиональной деятельности, проектирование развития личности и коллектива, контроль за процессом и результатом;
- рефлексивные умения — способность к самопознанию, самооценка профессиональной деятельности и профессионального поведения, самоактуализация;
- организационные умения — умения планирования процесса работы, выбора оптимальных средств воздействия и взаимодействия, организации самовоспитания и самоуправления;

- общепрофессиональные умения — умения составлять проекты, расчеты, схемы, определения экономических показателей производства;
- производственно-операционные умения — общетрудовые умения по смежным профессиям;
- специальные умения — узкопрофессиональные умения в рамках какой-либо одной отрасли производства.

Для специалиста по связям с общественностью важно быть компетентным в общении, что предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе — собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче, стоящей перед коммуникантами.

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Развитие компетентного общения в современных условиях предполагает ряд принципиальных направлений его гармонизации:

- готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции (отстраненной и близкой);
- компетентность во всех видах общения заключается в достижении трех уровней адекватности партнеров — коммуникативной, интерактивной и перцептивной;
- учет определенных способностей: давать прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться; программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации; осуществлять управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Коммуникативная установка партнера — это своеобразная программа поведения личности в процессе общения. Уровень установки может прогнозироваться в ходе выявления: предметно-тематических интересов партнера, эмоционально-оценочных отношений к различным событиям, отношение к форме общения, включенности партнеров в систему коммуникативного взаимодействия.

Коммуникативная компетентность как знание норм и правил общения, владения его технологией, является составной частью более широкого понятия «коммуникативный потенциал личности», который является характеристикой возможно-

стей человека. Потенциал включает, наряду с компетентностью в общении, две составляющие: коммуникативные свойства личности, которые характеризуют развитие потребности в общении, отношение к способу общения и коммуникативные способности — способность владеть инициативой в общении, способность проявить активность, эмоционально откликаться на состояние партнеров общения, сформулировать и реализовать собственную индивидуальную программу общения

Коммуникативная культура специалиста по связям с общественностью — это система качеств, включающая творческое мышление, культуру речевого действия, культуру самонастройки на общение, психоэмоциональную регуляции своего состояния, культуру жестов и пластики движений, культуру восприятия коммуникативных действий партнера по общению, культуру эмоций и др.

Таким образом, коммуникативная компетентность является необходимым условием успешной реализации профессионала как личности и как специалиста.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Авдулова Т. П.* Психология менеджмента: учеб. пособие для студ. средн. проф. учеб. заведений. М., 2003.
2. *Аверченко Л. К.* Управление общением: теория и практикумы для социального работника: учебное пособие. М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Изд-во НГАЭиУ, 2001.
3. *Акмеология: учебник / под ред. А. А. Деркача.* М.: Изд-во РАГС, 2002.
4. *Аксельрод А., Хольти Дж.* 201 способ сказать «НЕТ» изящно и веско. Челябинск, 1999.
5. *Алексеева Л.* Психологическая компетентность преподавателя высшей школы // Высшее образование в России. 2007. № 8. С. 103–105.
6. *Алешина И. В.* Паблик рилейшнз для менеджеров и маркетеров. М.: ТАНДЕМ, 1997.
7. *Аминов И.И.* Психология делового общения: учеб. пособие. 3 изд., стереотип. М.: Омега-Л, 2006.
8. *Андреев А.* Знания или компетентность? // Высшее образование в России. 2005. № 2.
9. *Анисимова Т. В., Гимпельсон Е. Г.* Речевая компетенция менеджера: учеб. пособие. М.: Московский психолого-социальный институт, 2007. 480 с.
10. *Анциупов А. Я., Шипилов А. И.* Конфликтология: учебник для вузов. М., 2002.
11. *Армстронг М.* Практика управления человеческими ресурсами. 8-е изд. / пер. с англ. под ред. С. К. Мордовина. СПб., 2004.
12. *Арредондо Л.* Искусство деловой презентации. Челябинск: Урал LTD, 1998.
13. *Архангельская М. Д.* Бизнес-этикет, или Игра по правилам. М., 2004.
14. *Астафьева О. Н., Волченко Л. Б.* Духовная культура государственного служащего: гармония внутреннего и внешнего // Государственная служба: культура поведения и деловой этикет / под общ. ред. Е. В. Охотского. 2-е изд. М.: Изд-во РАГС, 1999.
15. *Баева О. А.* Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие. Мн.: Новое знание, 2000.

16. *Байденко В.* Компетенции в профессиональном образовании (к освоению компетентностного подхода) // Высшее образование в России. 2004. № 11.
17. *Бакштанский В. Л., Жданов О. И.* 10 000 дней: менеджмент в жизни / «PERSE». М., 2005.
18. *Балабанов И. Т.* Инновационный менеджмент. СПб.: Питер, 2001.
19. *Баландина Е.* Коммуникативная компетентность медицинских работников // Высшее образование в России. 2006. № 11. С. 152–153.
20. *Белолипецкий В. К., Павлова Л. Г.* Этика и культура управления: учеб.-практ. пособие. М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д.: ИЦ «МарТ», 2004.
21. *Белых И.* Формирование профессиональных компетенций: проблема управления // Высшее образование в России. 2006. № 11. С. 46–49.
22. *Бландел Р.* Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. СПб.: Питер, 2000.
23. *Блэк К.* Конкретный и конкурентный PR: прямое и эффективное руководство для специалистов по PR, имиджу и рекламе. М.: ЭКСМО, 2004.
24. *Блэк С.* Паблик рилейшнз. Что это такое? / пер. с англ. М., 1990.
25. *Богданов Е. Н., Зазыкин В. Г.* Психологические основы «Паблик рилейшнз». 2-е изд. СПб.: Питер, 2004.
26. *Богданова С. И.* Психологический склад личности // Психология: учебник. М.: ПРОСПЕКТ, 1999.
27. *Богословский В., Караваева Е., Шехонин А.* Принципы проектирования оценочных средств для реализации образовательных программ ВПО: компетентностный подход // Высшее образование в России. 2007. № 10. С. 3–10.
28. *Бодалев А. А.* Личность и общение. М., 1983.
29. *Бодалев А. А.* Психология межличностного общения. Рязань, 1994.
30. *Большаков А. С.* Менеджмент: стратегия успеха. СПб., 2001.
31. Большой словарь русского языка. М., 1998.
32. *Бондарева Т.* Подготовка студентов к социальной работе с пожилыми людьми // Высшее образование в России. 2006. № 11. С. 148–152.

33. *Борисова Е. А.* Оценка и аттестация персонала. СПб.: Питер, 2002.
34. *Боровский А. Б., Потапенко Т. М., Щекин Г. В.* Система методов профессиональной ориентации: учеб. пособие в 2 кн. Киев, 1993.
35. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения: учеб. пособие. М., 2000.
36. *Ботавина Р. Н.* Этика менеджмента. М., 2001.
37. *Браун Л.* Имидж — путь к успеху. СПб.: Питер Пресс, 1996.
38. *Буари Филипп А.* Паблик рилейшнз, или стратегия доверия / пер. с фр. М.: ИМИДЖ-Контакт; ИНФРА-М, 2001.
39. *Буева Л. П.* Человек: деятельность и общение. М., 1978.
40. *Бурмыкина И.* Формирование социально-технологической культуры специалиста в вузе // Высшее образование в России. 2007. № 10. С. 75–81.
41. *Валуев С. А., Игнатьев А. В.* Организационный менеджмент. М., 2007.
42. *Ван Дейк Т. А.* Язык. Познание. Коммуникация. М., 1989.
43. *Вардомацкий А. П.* Моральная регуляция поведения личности. Мн., 1987.
44. *Василенко И. А.* Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия. М., 1998.
45. *Введенская Л. А.* Культура речи. Ростов н/Д.: Феникс, 2000.
46. *Введенская Л. А., Павлова Л. Г.* Деловая риторика: учеб. пособие для вузов. Ростов н/Д.: ИЦ «МарТ», 2001.
47. *Везедон М., Френсис Д.* Менеджер. М., 1991.
48. *Вербицкий А.* Контекстное обучение в компетентностном подходе // Высшее образование в России. 2006. № 11. С. 39–46.
49. *Вершигора Е. Е.* Менеджмент: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2007.
50. *Веснин В. Р.* Практический менеджмент персонала: пособие по кадровой работе. М., 2001.
51. *Вечер Л. С.* Поведение руководителя: Практическое пособие. Мн., 2000.
52. *Винер Н.* Информация, язык и общество // Кибернетика. М.: Наука, 1983.

53. *Винокур Г. О., Ларин Б. А., Ожегов С. И., Томашевский Б. В., Ушаков Д. Н.* Толковый словарь русского языка. М., 1935.
54. *Виханский О.С.* Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. М.: Гардарики, 2000.
55. *Виханский О. С., Наумов А. И.* Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. М., 1995.
56. *Волков Ю. Г., Поликарпов В. С.* Человек: энциклопедический словарь. М.: Гардарики, 1999. 520 с.
57. *Волкова К. А.* Предприятие: стратегия, структура, положения об отделах и службах, должностные инструкции. М.: Экономика, 2001.
58. *Ворожбитова А. А.* Начальное лингвориторическое образование: методика преподавания русского языка: таблицы, схемы, алгоритмы: учеб.-метод. пособие. М.: Флинта; Наука, 2002.
59. *Воченко Л.* Культура поведения, этика, мораль. М., 1986.
60. *Гвазава В. И.* Информационно-терминологический аспект языка морали // *Lingua mobilis*. 2006. № 3.
61. *Гвазава В. И.* Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности // *Lingua mobilis*. 2007. № 1.
62. *Герберт Н., Кессон А.* Аксиома бизнеса. Мн., 1995.
63. *Герчикова И. Н.* Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики: учеб. пособие. М., 2002.
64. *Гершензон В. Е.* [и др.]. Информационные технологии в управлении качеством среды обитания: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / под ред. В. Е. Гершензона. М., 2003.
65. *Гильманшина С.* Профессионально направленное мышление — основа компетентности учителя // *Высшее образование в России*. 2007. № 4. С. 159–167.
66. *Гиниятуллина Д.* К вопросу о культурном измерении образования // *Высшее образование в России*. 2007. № 10. С. 128–131.
67. Глобализация образования. Компетенции и системы кредитов / под ред. Ю. Б. Рубина. М., 2005.
68. *Гойхман О. Я., Надеина Т. М.* Основы речевой коммуникации: учебник. М., 1997.
69. *Головлева Е. Л.* Основы рекламы: учеб. пособие. М., 2003.

70. Голуб И. Б. Русский язык и культура речи: учеб. пособие. М.: Логос. 2002. 432 с.

71. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет / под общ. ред. Е. В. Охотского. Изд. 2-е. М.: Изд-во РАГС, 1999.

72. Григорьев Б. В., Чумакова В. И. Праксиология, или Как организовать успешную деятельность: учеб. пособие. М.: Школьная Пресса, 2002.

73. Грушевицкая Т. Г., Попков В. Д., Садохин А. П. Основы межкультурной коммуникации: учебник для вузов / под ред. А. П. Садохина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.

74. Де Джордж Ричард Т. Деловая этика / пер. с англ. Р. И. Столпера. М.: ИГ «Прогресс»; ИД «РИПОЛ КЛАССИК», 2003.

75. Деркач А. А. Акмеология: личностное и профессиональное развитие человека: методолого-прикладные основы акмеологического исследования. М., 2000.

76. Деятельность: теории, методология, проблемы. М., 1990.

77. Джефкинс Ф., Ядин Д. Паблик рилейшнз: учеб. пособие для вузов / пер. с англ. под ред. Б. Л. Еремина. М., 2003.

78. Дуберштейн И. А., Линчевский Э. Э. Профессиональная этика и психология в торговле: учебник для техн. училищ. М., 1980.

79. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2001.

80. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985.

81. Ермакова О. Н., Земская Е. А. К построению типологии коммуникативных неудач // Русский язык в его функционировании. М., 1993.

82. Ефимов В. Т. Этология как учение о нравах и нравственности. М., 1992.

83. Жаринов В. М. Этика: учеб. пособие для вузов. М., 2003.

84. Жмыриков В. Ю. Как победить на выборах. Обнинск, 1995.

85. Жуков Ю. М. Эффективность делового общения. М., 1988.

86. Журналистика: словарь-справочник. М., 1990.

87. *Зарецкая Е. Н.* Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. М., 1998.
88. *Зверинцев А. Б.* Коммуникационный менеджмент. СПб.: Изд-во Буковского, 1995.
89. *Здравомыслов А. Г.* Социология конфликта. М., 1995.
90. *Зеер Э. Ф.* Модернизация профессионального образования: подход // Образование и наука. 2004. № 3. С. 42–53.
91. *Зимняя И. А.* Ключевые компетенции — новая парадигма результата образования // Высшее образование. 2003. № 5.
92. *Злобина Е. Г.* Общение как фактор развития личности. Киев, 1981.
93. *Змановская Е. В.* Руководство по управлению личным имиджем. СПб.: Речь, 2005.
94. *Золотухина-Аболина Е. В.* Современная этика: истоки и проблемы: учебник для вузов. Ростов н/Д, 2000.
95. *Иванов А. А., Митрофанов К. Г., Соколова О. В.* Компетентностный подход в образовании. Проблемы, понятия, инструментарий. М., 2005.
96. *Ильинский С. В.* Общественные связи. Реклама. Маркетинг. Нейролингвистическое программирование. Оперативный словарь-справочник. М.: АСТ; Восток — Запад, 2006. 479 с.
97. Имидж лидера: психологическое пособие для политиков / под ред. Е. Г. Егоровой-Гантман. М., 1994.
98. Имиджелогия: учеб. пособие / авт.-сост. В. И. Гвазава. Калининград: Изд-во «НЭТ», 2010. 214 с.
99. Инновационный менеджмент: справ. пособие / под ред. П. Н. Завлина, Л. М. Казанцева, Л. Э. Миндели. СПб., 1997.
100. *Кабаков В. С., Пороховин Ю. М., Зубов И. П.* Менеджмент: проблемы, программа, решение. М., 1990.
101. *Кабушкин Н. И.* Основы менеджмента: учеб. пособие. 5-е изд. М.: Новое знание, 2006. 421 с.
102. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. Мн., 2000.
103. *Каган М. С.* Мир общения. М., 1988.
104. *Каде Т. Х., Любина Г. С.* Основы культуры и искусства речи. Краснодар, 1996. 51 с.
105. *Казютинский В. В.* Ценностные ориентации современного космизма и прогнозы будущего техногенной цивилизации.

лизации // *Философия, Наука, Цивилизация* / под ред. В. В. Казютинского. М., 1999.

106. *Карнаухова О., Перебаева А., Шершнев В.* Специфика компетентностного обучения в филиалах вузов // *Высшее образование в России*. 2006. № 11. С. 145–146.

107. *Карпов А. В.* Психология менеджмента: учеб. пособие. М.: Гардарики, 2006.

108. *Карпухин О., Макаревич Э.* Формирование масс: природа общественных связей и технологии «паблик рилейшнз»: опыт историко-социологического исследования. Калининград, 2001.

109. *Касаткин С. Ф.* Мастер общения. Советы практикующего психолога. СПб., 2002.

110. *Касаткин С. Ф.* Обаяние и властность. Тренинг жизненного успеха. СПб.: ИК «Невский проспект», 2003.

111. *Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г.* Этика деловых отношений: учебник / под ред. А. Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 2002.

112. *Китчен Ф.* Паблик рилейшнз: принципы и практика: учеб. пособие для вузов / пер. с англ. под ред. Б. Л. Еремина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.

113. *Климов Е. А.* Введение в психологию труда. М., 1988.

114. *Климов Е. А.* Развивающийся человек в мире профессий. Обнинск, 1993.

115. *Клюев Е. В.* Речевая коммуникация: учеб. пособие для университетов и вузов. М.: ПРИОР, 1998.

116. *Ковальчук А. С.* Основы имиджологии и делового общения: учеб. пособие для студентов вузов. Ростов-н/Д.: Феникс, 2003. 224 с.

117. *Колесникова Л. Н.* Обаяние личности как категория риторики. Орел: Изд-во ОГУ, 1998.

118. *Колесникова Т. И.* Психологический мир личности и его безопасность. М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.

119. *Колтунова М. В.* Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет: учеб. пособие для вузов. М.: Экономика, 2000.

120. *Комплексный словарь основных терминов и понятий учебных дисциплин* / авт.-сост. В. И. Гвазава. Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2009. 324 с.

121. *Кондратьев Э. В., Абрамов Р. Н.* Связи с общественностью: учеб. пособие для высшей школы / под ред. С. Д. Резника. М.: Академический Проект, 2004.

122. *Кондратьев Э. В., Абрамов Р. Н.* Связи с общественностью: учеб. пособие. М., 2006. 132 с.
123. *Конецкая В. П.* Социология коммуникации: учебник. М., 1997.
124. Корпоративная социальная ответственность: общественные ожидания. Потребители, менеджеры, лидеры общественного движения и эксперты оценивают социальную роль бизнеса в России / под ред. С. Е. Литовченко, М. И. Корсакова. М., 2003.
125. *Котенко В. П.* Проблемы профессиональной этики // Основы этических знаний. СПб., 1998.
126. *Котлер Ф.* Основы маркетинга. М.: Прогресс, 1995.
127. *Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для вузов. М., 1998.
128. *Котов Д. П.* Профессиональный долг. М., 1979.
129. *Кочетов А. И.* Педагогические технологии: учеб. пособие. Славянск-на-Кубани, 2000. 200 с.
130. *Кочетов А. И.* Теория формирования личности. Мн., 1998.
131. *Кочетов А. И.* Культура педагогического исследования. Мн., 1996.
132. *Кочетов А. И.* Педагогическая диагностика. Славянск-на-Кубани, 1998.
133. *Красникова Е. А.* Этика и психология профессиональной деятельности: учебник. М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2003.
134. *Красовский Ю. Д.* Организационное поведение: учеб. пособие для вузов. М., 2000.
135. *Крашенинникова Е. А.* О культуре продавца. М., 1986.
136. *Креггер О., Тьюсон Дж. М.* Типы людей и бизнес: как 16 типов личности определяют ваши успехи в работе. М., 1995.
137. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. Л., 1990.
138. *Кричевский Р. Л.* Если Вы — руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. М.: Дело, 1998.
139. *Крюкова Е.* В стихии рынка формируются контуры новой системы оплаты труда // Финансовая газета. 1997. Октябрь.

140. *Кудряшова Е. В.* Лидер и лидерство. Петрозаводск, 1996.
141. *Кузин Ф. А.* Культура делового общения: практ. пособие для бизнесменов. М.: Ось-89, 2000.
142. *Кули Ч. Х.* Человеческая природа и социальный порядок. М., 2000.
143. Культура и поведение — 90 стран глазами бизнесмена / под ред. проф. В. В. Комкова. М., 1996.
144. *Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М.* Межличностное общение: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001.
145. *Кураков Л. П.* Теория развития предпринимательства и поведение покупателя. М.: Пресс-сервис, 1997.
146. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха: учеб. пособие для студентов вузов. Ростов н/Д, 1995.
147. *Лабунская В. А.* Невербальное поведение. Ростов н/Д, 1986.
148. *Леонтьев А. А.* Язык, речь, речевая деятельность. М.: Просвещение, 1969.
149. *Леонтьев А. А.* Педагогическое общение. М., 1979.
150. *Леонтьев А. А.* Психология общения. М., 1997.
151. *Линчевский Э. Э.* Вопросы торговой психологии. М., 1976.
152. *Линчевский Э. Э.* Социальная психология торговли. М., 1985.
153. *Ломтев Т. П.* Общее и русское языкознание. М., 1976.
154. *Лопатин В. В., Лопатина Л. Е.* Русский толковый словарь. М., 1997.
155. *Лукач Г.* Статьи и письма об этике и политике // Мораль в политике: хрестоматия / пер. с фр., англ., нем., исп., чешск.; сост. и общ. ред. Б. Г. Капустина. М.: КДУ; Изд-во МГУ, 2004.
156. *Лукьянова Н.* Динамика коммуникативного пространства образовательных систем // Высшее образование в России. 2006. № 11. С. 75–86.
157. *Лызь Н. А., Лызь А. Е.* Компетентностно-ориентированное обучение: опыт внедрения инноваций // Высшее образование в России. 2009. № 6. С. 29–36.
158. *Львов М. Р.* Риторика: учеб. пособие для уч-ся старших классов ср. уч. завед. М.: ИЦ «Academia», 1996.

159. *Майерс Д.* Социальная психология. СПб., 1997.
160. *Максимовский М. В.* Этикет делового человека. Краснодар: Эдви, 1996.
161. *Мансуров Н.* Плюрализм в исследовании общественного мнения: предисловие к книге Э. Ноэль-Нойман «Общественное мнение». М., 1996.
162. *Маргус Т.* О социолингвистической компетенции студентов // Высшее образование в России. 2007. № 2. С. 119–121.
163. *Марков Г. Н.* Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту. СПб., 2000.
164. *Машков В. Н.* Психология управления: учеб. пособие. СПб., 2002.
165. *Медведева Г. П.* Этика социальной работы. М., 1999.
166. *Медынский В. Г.* Инновационный менеджмент: учебник. М.: ИНФРА-М, 2004. 295 с.
167. *Мельник Л. Г.* Экономика и информация: экономика информации и информация в экономике: энциклопедический словарь. Сумы: ИТД «Университетская книга», 2005. 384 с.
168. Менеджмент организации: учеб. пособие / Румянцева З. П., Саломатин Н. А., Акбердин Р. З. [и др.]. М., 1995.
169. *Мескон М. Х.* [и др.]. Основы менеджмента. М., 1992.
170. *Меськов В., Татур Ю.* О возможности приобретения гуманитарных компетенций в вузе // Высшее образование в России. 2006. № 1. С. 73–83.
171. *Мехлер Г.* Власть и магия PR / пер. с нем. СПб., 2004.
172. *Миренков В. И.* Профессиональный долг. Л., 1986.
173. *Миренков В. И.* Профессия и мораль. Л., 1982.
174. *Митрошенков О. А.* Эффективные переговоры: практ. пособие для деловых людей. М., 2000.
175. *Михальская А. К.* Основы риторики: мысль и слово: учеб. пособие для уч-ся 10–11 кл. общеобразоват. учреждений. М.: Просвещение, 1996.
176. *Мицич П.* Как проводить деловые беседы. М., 1987.
177. *Моисеев В. А.* Паблик рилейшнз — средство социальной коммуникации (теория и практика). Киев: Дакор, 2002.
178. *Моргунов Е.* Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. М., 2000.
179. *Морита А.* Сделано в Японии. История фирмы Сони. М., 1993.
180. *Морозов А. В.* Деловая психологи: курс лекций: учебник для высших и средних учебных заведений. СПб., 2000.

181. *Мухаметзянова Г.* Проектно-целевой подход-императив формирования профессиональной компетентности // Высшее образование в России. 2008. № 8. С. 104–110.
182. *Мучински П.* Психология, профессия, карьера. СПб., 2004.
183. Мы живем среди людей: кодекс поведения. М., 1989.
184. *Мюррей А. РР* / пер. с англ. В. Новикова. М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003.
185. Психология отношений // В. Н. Мясичев. Избр. психол. труды. М.: Воронеж, 1998.
186. *Назарчук А. В.* Этика глобализирующегося общества. М.: Директмедиа Паблишинг, 2002.
187. *Нибур Р.* Конфликт между индивидом и общественной нравственностью // Мораль в политике: хрестоматия / пер. с фр., англ., нем., исп., чешск. / сост. и общ. ред. Б. Г. Капустина. М.: КДУ; Изд-во МГУ, 2004.
188. *Нибур Р.* Сохранение моральных ценностей в политике // Мораль в политике: хрестоматия / пер. с фр., англ., нем., исп., чешск. / сост. и общ. ред. Б. Г. Капустина. М.: КДУ; Изд-во МГУ, 2004.
189. *Никитина Л., Шагеева Ф., Иванов В.* Технология формирования профессиональной компетентности // Высшее образование в России. 2006. № 9. С. 125–127.
190. Об ораторском искусстве: хрестоматия. М., 1973.
191. *Обозов Н. Н.* Межличностные отношения. Л., 1979.
192. Общение и оптимизация совместной деятельности / под ред. Г. М. Андреевой и Я. Яноушека. М., 1987.
193. *Одегов Ю. Г., Никонова Т. В., Безделов Д. А.* Банковский менеджмент: управление персоналом: учеб. пособие. М., 2004.
194. *Ожегов С. И.* Толковый словарь русского языка. М., 1963.
195. *Ожегов С. И.* Словарь русского языка / под ред. Н. Ю. Шведовой. М., 1986.
196. *Ожегов С. И.* Словарь русского языка / под ред. Н. Ю. Шведовой. М.: Русский язык, 1987. 797 с.
197. *Опарина О.* Об информационных компетенциях преподавателя // Высшее образование в России. 2008. № 8. С. 136–138.
198. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М. А. Василика. М.: Гардарики, 2003.

199. От этической оценки к этическим требованиям // Государственная служба. Вопросы этики. Зарубежный опыт. Вып. 5. М., 1995.

200. *Панасюк А. Ю.* Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. М., 2001.

201. *Панасюк А. Ю.* Управленческое общение. М., 1990.

202. *Панасюк А. Ю.* Я — Ваш имиджмейкер и готов помочь сформировать Ваш профессиональный имидж. М.: Дело, 2003.

203. *Панкратов В.* Искусство управлять собой: практие руководство. М.: Изд-во Института психотерапии, 2000.

204. *Панкратов В. Н.* Психология успешного взаимодействия: практи. рекомендации. М.: ТЦ «Сфера», 1999.

205. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие. СПб.: Знание; ИВЭСЭП, 2001. 496 с.

206. *Парыгин Б. Д.* Анатомия общения: учеб. пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 1999.

207. *Парыгин Б. Д.* Основы социально-психологической теории. М., 1971.

208. *Парыгин Б. Д., Успенский Л. В.* Я–ТЫ–МЫ. Анатомия контакта // Клуб и художественная самодеятельность. 1974. № 14.

209. *Пелих А. С., Кизилова Т. Г., Пронченко А. Г.* Имидж делового человека. М., 1997.

210. *Перелыгина Е. Б.* Психология имиджа: учеб. пособие. М.: Аспект-Пресс, 2002.

211. *Петрунин Ю. Ю., Борисов В. К.* Этика бизнеса: учеб. пособие. М.: Дело, 2000. 280 с.

212. *Пилипенко Н. Н., Татарский Е. Л.* Основы менеджмента: учеб. пособие. М., 2002.

213. *Писаренко В. И. Писаренко И. Я.* Педагогическая этика. Мн., 1977.

214. *Платонов Ю. П.* Этническая психология. СПб., 2001.

215. *Поршнев Б. Ф.* Социальная психология и история. М., 1979.

216. *Почепцов Г. Г.* Имиджелогия. М.: Рефл-бук, К.: Вак-лер, 2001.

217. *Почепцов Г. Г.* Коммуникативные технологии двадцатого века. М., 2000.

218. *Почепцов Г. Г.* Паблик рилейшнз для профессионалов. М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 2002.
219. Принципы международного бизнеса, разработанные «Круглым столом КЮ». Российская деловая культура / ТПП РФ. М., 1998.
220. Профессиональные компетенции учителей взрослых людей: мат-лы конференции. М., 2000.
221. *Пряжников Н. С., Пряжникова Е. Ю.* Психология труда и человеческого достоинства: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М., 2001.
222. Психологические основы «Паблик рилейшнз». 2-е изд. / Е. Богданов, В. Зазыкин. СПб., 2004.
223. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.
224. Психология: словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М.: Политиздат, 1990. 494 с.
225. Психология: учебник. М.: ПРОСПЕКТ, 1999.
226. *Пушкарев В. Я.* О культуре торговли. М., 1988.
227. *Равен Дж.* Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / пер. с англ. М., 2002.
228. *Радугин А. А.* Этика: учеб. пособие для высших учебных заведений. М., 2003.
229. Развитие мышления и умственное развитие дошкольника / под ред. Н. Н. Соловьева // *Учусь общаться: читаю..., слушаю..., говорю..., пишу...: учеб. пособие по культуре речи и речевому общению.* М., 1996.
230. *Разин А. В.* Этика: учебник для вузов. М.: Академический Проект, 2003.
231. *Реале Дж., Антисери Д.* Западная философия от истоков до наших дней. I. Античность. СПб.: Петрополис, 1994.
232. *Рельев Ю. Г.* Интерактивное самообучение. М., 2004.
233. *Рождественский Ю. В.* Теория риторики. М.: Добросвет, 1999.
234. *Ромашов О. В., Ромашова Л. О.* Социология и психология управления: учеб. пособие для вузов. М.: Экзамен, 2002.
235. *Руденский Е. В.* Основы психотехнологии общения менеджера: учеб. пособие. М.; Новосибирск, 1997.
236. *Рюттингер Р.* Культура предпринимательства. М., 1992.

237. *Самсин А. И., Глотов М. Б., Кошелева И. П.* Эстетика в торговле. М., 1984.
238. *Свешников В.*, протоиерей. Очерки христианской этики: учеб. пособие. М., 2001.
239. *Семенов А. К., Маслова Е. Л.* Психология и этика менеджмента и бизнеса. М., 2000.
240. *Семенов В. Е.* Искусство как межличностная коммуникация. СПб., 1995.
241. *Серебрянников В. В.* Социология войны. М., 1997.
242. *Сидоренко В. Е., Хрящев Н. Ю.* Межличностное общение // Психология: учебник. М.: ПРОСПЕКТ, 1999.
243. *Синяева И. М.* Паблик рилейншз в коммерческой деятельности: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 414 с.
244. *Слесаренко И. В.* Гуманитаризация профессиональной подготовки специалистов // Высшее образование в России. 2009. № 1. С. 173–176.
245. Словарь по этике / под ред. А. А. Гусейнова и И. С. Кона. М.: Политиздат, 1989. 447 с.
246. Словарь практического психолога / сост. С. Ю. Головин. Мн., 2003.
247. Словарь русского языка в четырех томах / под ред. А. П. Евгеньева. М., 1957.
248. Словарь русского языка в четырех томах / под ред. В. В. Розанова, И. И. Матвеева. М., 1959.
249. Словарь русского языка в четырех томах / под ред. Г. П. Князькова, Т. Н. Поповцева, М. Н. Судоплатова. М., 1958.
250. Словарь русского языка в четырех томах / под ред. Л. Л. Кутина, В. В. Замкова. М., 1961.
251. Словарь терминов: Общеобразовательный тезаурус: Мораль. Нравственность. Этика. М., 2002.
252. *Смелкова З. С.* Деловой человек: культура речевого общения / пособие и словарь-справочник. М., 1997.
253. Советский энциклопедический словарь / гл. ред. А. М. Прохоров. М., 1985.
254. Современный толковый словарь русского языка / под ред. С. А. Кузнецова. СПб., 2001.
255. *Соколинский В. М.* Психологические основы экономики. М., 1999.
256. *Соловей Т. Г.* Что такое человек // Человек и общество / под ред. проф. С. В. Решетникова. Мн., 1998.

257. *Сорины, сестры*. Язык одежды, или как понять человека по его одежде. М., 1998.

258. *Сословская Е. Л.* Социальный статус личности // Человек и общество: справоч. пособие / С. В. Решетников, Я. С. Яскевич, Н. П. Денисюк [и др.]. Мн., 1998.

259. *Сливак В. А.* Корпоративная культура. СПб.: Питер, 2001. 352 с.

260. *Сливак В. А.* Основы управления персоналом: учеб. пособие. СПб.: ИВЭСЭП, 1997.

261. *Сливак В. А.* Современные бизнес-коммуникации. СПб., 2002.

262. *Степин В. С., Кузнецова Л. Ф.* Научная картина мира в культуре техногенной цивилизации. М., 1994.

263. *Стернин И. А.* Русский речевой этикет. Воронеж, 1996.

264. *Сухарев В. А.* Быть деловым человеком. Симферополь, 1996.

265. *Сухарев В. А.* Этика и психология делового человека. М., 1997.

266. *Татарина Г. Н.* Управление общественными отношениями: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2004.

267. *Татур Ю. Г.* Компетентность в структуре модели качества подготовки специалиста // Высшее образование. 2009. № 6. С. 153–156.

268. *Ташкинов А., Лалетин В., Столбова И.* Формирование общих и профессиональных компетенций при инновационных технологиях обучения // Высшее образование в России. 2007. № 1. С. 129–133.

269. *Терра-лексикон: иллюстрированный энциклопедический словарь*. М., 1998.

270. *Титаренко А. И.* Нравственные основы общения. М., 1979.

271. *Титаренко А. И.* Структуры нравственного сознания. Опыт этико-философского исследования. М., 1974.

272. Толковый словарь иноязычных слов. М., 1998.

273. Толковый словарь русского языка / под ред. Д. Ушакова. М., 1996.

274. Толковый словарь русского языка. М., 1994.

275. *Толстых В. И.* Цивилизация и модернизация в контексте глобализации // Философия, Наука, Цивилизация / под ред. В. В. Казютинского. М., 1999.

276. *Травин В. В., Дятлов В. А.* Менеджмент персонала предприятия: учеб.-практ. пособие. М., 2002.
277. *Туровский М. Б.* Отражение в культуре антиномий нравственности // М. Б. Туровский. Философские основания культурологии. М., 1997.
278. *Тхорик В. И., Фанян Н. Ю.* Лингвокультурология и межкультурная коммуникация: учеб. пособие / под ред. проф. Г. П. Немца. Краснодар, 2002.
279. Управление общественными отношениями: учебник / под общ. ред. В. С. Комаровского. М., 2003.
280. Управление персоналом организации. Практикум: учеб. пособие / под ред. д. э. н., проф. А. Я. Кибанова. М., 2000.
281. Управление персоналом: учебник для вузов / под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. М., 1998.
282. *Уткин Э. А.* Этика бизнеса: учебник для вузов. М.: Зерцало, 1998.
283. *Ушаков А. А.* Особенности национальной карьеры (Как сделать карьеру в России. Тайны менеджера по персоналу). М., 1999.
284. *Уэйнрайт Г.* Язык тела. М., 2000.
285. *Файоль А.* Генеральный и промышленный менеджмент. М., 2007
286. *Фатхутдинов Р. А.* Инновационный менеджмент: учебник для вузов. М., 1998.
287. *Фатхутдинов Р. А.* Стратегический менеджмент: учебник. М.: Дело, 2001.
288. Федеральный закон: Вып. 10 (193). О рекламе. М., 2004.
289. *Федоренко Е. Г.* Профессиональная этика. Киев, 1983.
290. *Федотова Л. Н.* Паблик рилейшнз и общественное мнение. СПб., 2003.
291. *Федько Н. Г., Федько В. П.* Маркетинговые коммуникации: учеб. Пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2002.
292. *Филатов С.* Современная Россия и ее секты: хрестоматия / сост. К. В. Сельченко. Мн.: Харвест; М.: АСТ, 2002.
293. *Филатова О. Г.* Этика: Конспект лекций. СПб., 2000.
294. *Филиппов А. В.* Психология и этика деловых отношений. М., 1996.
295. Философский энциклопедический словарь. М., 1983.
296. *Формановская Н. И.* Вы сказали: «Здравствуйте!». М., 1989.

297. *Формановская Н. И.* Коммуникативно-прагматические аспекты единиц общения. М., 1998.
298. *Формановская Н. И.* Речевой этикет и культура общения. М., 1989.
299. *Франк С. Л.* Реальность и человек / сост. П. В. Алексеев. М., 1997.
300. *Фридсше Дж.* Этика бизнеса: глобальная и управленческая перспектива / пер. с англ. М., 2002.
301. *Харский К. В.* Благонадежность и лояльность персонала. СПб: Питер, 2003. 496 с.
302. *Холопова Т.* Этикет для деловых людей. М., 1993.
303. *Хренов Н. А.* Социально-психологические аспекты взаимодействия искусства и публики. М., 1981.
304. *Хуторской А. В.* Технология проектирования ключевых и предметных компетенций // Эйдос. 2005. 12 декабря. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cidos.ru/1212.htm>.
305. Человек в современных философских концепциях: материалы III Международной научной конференции (г. Волгоград, 14–17 сентября 2004 г.): в 2 т. Волгоград, 2004.
306. *Чумиков А. Н.* Связи с общественностью. М.: Дело, 2001.
307. *Шадриков В. Д.* Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М., 1982.
308. *Шакиров Р.* Коммуникативный потенциал учителя // Высшее образование в России. 2007. № 1. С. 169–173.
309. *Шакуров Р. Х.* Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив. М., 1990.
310. *Швейцер А.* Культура и этика. М., 1973.
311. *Шейнов В. П.* Конфликты в нашей жизни. Мн., 1996.
312. *Шейнов В. П.* Пиар «белый» и «черный»: технология скрытого управления людьми. М.: АСТ; Мн.: Харвест, 2005. 672 с.
313. *Шепель В. М.* Имиджелогия. Секреты личного обаяния. М., 1994.
314. *Шершнев В.* Как оценить междисциплинарные компетентности студента // Высшее образование в России. 2007. № 10. С. 48–51.
315. *Шестак Н. В., Шестак В. П.* Компетентностный подход в дополнительном профессиональном образовании // Высшее образование в России. 2009. № 3. С. 29–38.

316. *Шихирев П. Н.* Современная социальная психология. М.: ИП РАН; КСП+; Екатеринбург: Деловая книга, 2000.
317. *Шишова Е.* Формирование коммуникативной компетентности учителя // Высшее образование в России. 2006. № 11. С. 147–148.
318. *Шмарион Ю.* Комплекс непрерывного профессионального образования специалистов в области информационных и социальных технологий // Высшее образование в России. 2007. № 10. С. 54–61.
319. *Шмелева Т. В.* Кодекс речевого поведения // Русский язык за рубежом. 1983. № 1.
320. *Шмыков В.* Профессиональная подготовка — ресурс психической устойчивости // Высшее образование в России. 2007. № 10. С. 84–88.
321. *Шорохов Ю. И., Глушков А. Н., Мамагулашвили Д. И.* Организационное поведение. М., 2000.
322. *Энкельманн Николаус Б.* Харизма. Личностные качества как средство достижения успеха в профессиональной и личной жизни / пер. с нем. М.: Интерэксперт, 2000.
323. Энциклопедический словарь по культурологии / под ред. проф. А. А. Радугина. М., 1997.
324. Этика: учеб. пособие / Т. В. Мишаткина, З. В. Бражникова, Н. И. Мушинский [и др.] / под ред. Т. В. Мишаткиной, Я. С. Яскевич. Мн., 2002.
325. *Ягер Дж.* Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 1994.
326. *Ядов В. А.* Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. М., 1999.
327. *Янушкявичюс Р., Янушкявичене О.* Основы нравственности: учеб. пособие для школьников и студентов. М., 2002.
328. *Яскевич Я. С.* Нравственность: человек — высшая ценность // Человек и общество / под ред. проф. С. В. Решетникова. Мн., 1998.
329. *Яскевич Я. С.* Современные цивилизации // Человек и общество: справ. пособие / С. В. Решетников, Я. С. Яскевич, Н. П. Денисюк [и др.]. Мн., 1998.
330. *Ясько Б. А.* Психология личности в профессии. Краснодар, 2000.

331. *Яценко А. И.* Целеполагание и идеалы. Киев, 1977.
332. *Argyle M.* Social Interaction. London, 1969.
333. *Ewen S.* PR! A social history of spin. 1st ed. N. Y.: Basic books, 1998.
334. *Maletzke Y.* Psychologie der Massen Kommunikation. Hamburg, 1963.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

Активно используемые навыки. Навыки, которые работник стремится реализовывать имеющие знания, умения, навыки.

Аналитическая компетенция/решение проблем. Способность «читать» отчеты, ситуации, рынки, проблемы и делать выводы для дальнейших действий.

Базисные компетенции (для второй половины 90-х годов — начала XXI в.): ориентированность на изменения; освоение и использование новых знаний и навыков; постоянное усовершенствование процессов; эффективное взаимодействие и сотрудничество. При регулярной оценке персонала определяется степень соответствия уровня развития компетенции конкретного сотрудника требуемому уровню.

Виды компетентности в профессиональной деятельности: специальная (знание своего дела); технологическая; субъектная; профессионалогическая (осведомленность в мире профессий); правовая; экономическая и т. д.

Виды компетентности в профессиональном общении: коммуникативная, социально-перцептивная (способность к восприятию другого человека); дифференциально-психологическая; диагностическая (способность к изучению другого человека); этическая; эмпатийная; межкультурная, социокультурная (терпимость к другим культурам); конфликтная и др.

Виды компетентности в развитии личности профессионала: психологическая (умение изучать другого человека); индивидуальная, аутопсихологическая (умение изучать себя); культурная (способность к усвоению культурных норм, принятых в данном обществе как эталонов для развития своей личности); рефлексивная и др.

Дифференцирующая компетентность. Один из способов выразить различия между высокоэффективными и менее эффективными работниками — вывести положительные и отрицательные показатели для каждого фактора компетентности, озаглавив их, как в приведенном ниже примере (пример факторов компетентности руководителя).

Индивидуальные планы развития. Правила, которые призваны устранить сложившийся разрыв между растущими профессиональными требованиями и *существующим уровнем компетентности* каждого работника. Составление планов развития основывается на *моделях компетентности*, разрабатываемых для каждой должностной позиции.

Карта компетентности. Описывает различные аспекты или категории компетентного поведения в профессии, в противоположность таким аспектам компетентности, как стратегические способности, управление ресурсами и качеством.

Квалификация. Термин используется для характеристики профессиональной деятельности работника и употребляется для стандартизации и квалификации занятий. В основу разработки и создания Международной стандартной классификации занятий (МСКЗ-88) положены два основных понятия: вид выполняемой работы и квалификация.

Классификация компетенций. Компетенции делятся на человекоориентированные и компетенции ориентированные на работу. Данный подход получил наибольшее распространение в Великобритании; здесь концепция компетенции используется для разработки национальных стандартов оценки квалификации менеджеров. Однако в этом случае под термином *«компетенция»* подразумеваются приобретенные способности, которыми должен обладать сотрудник, выполняющий данную конкретную работу. Тренинговое агентство Великобритании определило компетенции как «действия или поведение, которое должен демонстрировать работник на данной конкретной позиции».

Ключевые бизнес-компетенции (по Г. Хамелу, С. К. Прохаладу). Понятие находится за пределами таких понятий, как продукт или сервис, и таких как бизнес-единица. Компания должна восприниматься не как совокупность составляющих ее бизнес-единиц, а как сочетание ключевых компетенций, т. е. навыков, умений, технологий, позволяющих компании предоставлять своим потребителям определенные ценности. Бизнес-компетенции служат одной из основ построения модели компетенции специалистов и могут быть полностью включены в требования к какой-либо конкретной должности.

Коммуникативная компетентность. Совокупность знаний, умений и навыков, включающих: функции общения и

особенности коммуникативного процесса; виды общения и основные его характеристики; средства общения; вербальные и невербальные; репрезентативные системы и ключи доступа к ним; виды слушания и техники его использования; «обратную связь» — вопросы и ответы; психологические и коммуникативные типы партнеров, специфику взаимодействия с ними; формы и методы делового взаимодействия; технологии и приемы влияния на людей; методы генерирования идей и интеграции персонала для конструктивной коммуникации; самопрезентацию и стратегии успеха.

Компетентность (от лат. *competens* — соответствующий) —

1) область полномочий управляющего органа, должностного лица; круг вопросов, по которым они обладают правом принятия решений. Зона полномочий тех или иных органов и лиц устанавливается законами, другими нормативными актами, положениями, инструкциями, уставами; 2) знания, опыт в той или иной области; 3) способность делать что-либо хорошо; полномочия что-либо делать, решать какие-либо вопросы с правовой точки зрения; 4) качественная характеристика степени овладения специалистами своей профессиональной деятельностью; 5) потенциальная готовность решать задачи со знанием дела, предполагающая знание существа проблемы и умение ее решать; 6) индивидуальная характеристика степени соответствия требованиям должности.

Компетентность аутопсихологическая. Готовность и способность к целенаправленной психической работе по изменению личностных черт и поведенческих характеристик. Это умение личности развивать и использовать собственные психические ресурсы, создавать благоприятную для деятельности ситуацию путем изменения своего внутреннего состояния за счет приобретения, закрепления, контроля знаний, умений и навыков, преодоления непредвиденных обстоятельств, создания волевой установки на достижение значимых результатов.

Компетентность дифференцирующая определяет поведенческие характеристики, которые демонстрируют высокоэффективные работники; это характеристики, которые отличают их от менее эффективных — уровень показателей их работы.

Компетентность общая для организации. Ее можно применять ко всем ее работникам или она может быть при-

менима к семейству работ — родственной группе должностей, в которой характер работы сходен, но выполняется на разных уровнях. Компетентность может охватывать *классы профессий*, такие, как менеджеры, ученые, квалифицированные рабочие, торговый персонал или конторские служащие / административный персонал.

Компетентность пороговая. Базовая компетентность, необходимая для выполнения работы, при этом не делается различия между работниками с высокими и низкими показателями.

Компетентность профессиональная. Интегральная профессиональная способность человека, означающая его подготовленность к решению определенного класса профессиональных задач.

Компетентность психологическая преподавателя. Умение интегрировать психологические, педагогические и профессиональные знания для решения задач обучения, развития и воспитания студентов.

Компетентность рабочая. Проводит различия между работниками с высокими и низкими показателями.

Компетентность сотрудника. Определяется наличием у него суммы компетенций, каждая из которых имеет необходимый уровень развития. Говоря о компетенции, «мы подразумеваем, в первую очередь, требования рабочего места, а во вторую очередь, требования к сотруднику».

Компетентность социально-психологическая. Способность человека эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений; умение ориентироваться в социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, выбирать адекватные способы реакции и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия; умение поставить себя на место другого.

Компетентность универсальная. Компетентность, которую можно применять ко всем представителям какой-либо профессии (например, менеджмента) независимо от того, в какой организации они работают и какие конкретные обязанности выполняют.

Компетентность этическая. Знание широкого спектра авторитетных этических доктрин.

Компетентность, связанная с индивидуальными обязанностями. Компетентность, специфичная для данных обязанностей.

Компетентные работники. Работники, которые удовлетворяют ожиданиям относительно показателей труда. Они способны использовать свои знания, навыки и свойства личности для достижения установленных целей и стандартов.

Компетенции, наиболее часто употребляемые: коммуникационные навыки; ориентация на результат; клиентоориентированный подход; умение работать в команде; лидерство; планирование и организация; коммерческое предвидение; гибкость, адаптивность; ориентация на развитие подчиненных; аналитические способности; стратегическое видение.

Компетенции. 1. По Д. Мак-Клелланду: характеристики людей, которые, с одной стороны, могут быть измерены, с другой — позволяют отличить работников, показывающих высокие результаты, от работников, показывающих низкие результаты в работе. 2. По Л. Спенсеру: мотивы; черты (общие поведенческие характеристики: уверенность в себе, самоконтроль, стрессоустойчивость и т. д.); внутренние установки (индивидуальные ценности и убеждения); знания; поведенческие навыки. 3. Совокупность полномочий, которыми обладают или должны обладать определенные органы и лица согласно законам, нормативным документам, уставам, положениям. 4. Совокупность активно используемых знаний, умений, навыков, а также профессионально важные качества личности, необходимые работнику для эффективного выполнения определенной работы.

Компетенция индивида. Круг вопросов, в которых человек обладает знаниями, необходимыми для осуществления своей деятельности.

Компетенция лингвокультурологическая. Определенная «картина мира», исторически сложившаяся для нации и существующая в своих общих чертах и специфике у каждой личности; знание идеальным говорящим-слушающим всей системы культурных ценностей, выраженных в языке. Подобное обобщенное знание находит отражение в различного рода энциклопедиях, исследованиях по культуре и языку. Индивидуальное (или групповое) употребление лингвокультуром отражает только часть лингвокультурологической ком-

петенции как целого. При изучении лингвокультурологической компетенции главными считаются следующие три вопроса: 1) восхождение от индивидуальных употреблений лингвокультурем к лингвокультурологической компетенции как к социально-значимой системе; 2) системно-функциональный подход к интерпретации структуры лингвокультурологической компетенции в духе (В. фон Гумбольдт); 3) анализ когнитивных структур лингвокультурологической компетенции.

Компетенция персональная. Набор взаимосвязанных знаний, умений и способностей, необходимых для выполнения основной части работы и которые могут быть оценены с точки зрения эффективности, могут сравниваться с предварительно разработанными стандартами, могут совершенствоваться путем обучения.

Компетенция. 1. Сумма способностей, которыми обладает конкретная личность, и которая направляет ее поведение на соответствие требованиям работы и достижение желаемых результатов. 2. Единство знаний/профессионального опыта, способностей действовать и навыков поведения индивида, определяемых целью, заданностью ситуации и должностью. 3. Демонстрируемая способность систематически, т. е. постоянно, выполнять определенные производственные функции или определенные действия. 4. Такая характеристика сотрудника, которая, с одной стороны, может быть измерена, с другой — позволяет отличить работников, показывающих высокие результаты, от работников, показывающих низкие результаты в работе. 5. Поведенческая характеристика, влияющая на выполнение работы. 6. Все личностные признаки, знания, навыки и ценности, позволяющие человеку хорошо выполнять работу. 7. Индивидуальная характеристика, которая может быть измерена и оценена в количественном выражении, которая позволяет дифференцировать эффективное и неэффективное рабочее поведение. 8. Фундаментальная способность, необходимая для хорошего выполнения работы. 9. Действия или поведение, которое должен демонстрировать работник на данной конкретной позиции. 10. Критические знания, навыки и поведение, определенные для ключевых позиций в организации, которые обеспечивают общее понимание того, что требуется для достижения результатов. 11. Совокупность активно используемых знаний, умений,

навыков, а также профессионально важные качества личности, необходимые работнику для эффективного выполнения определенной работы. 12. Поведение, действия и стратегии, поддерживающие высокие стандарты работы. 13. Способность переносить то, что работники знают и понимают, на различные ситуации, на различные аспекты своей работы.

Концепция компетенции. 1. По М. Армстронгу — концепция компетенции в управлении человеческими ресурсами наиболее часто используется как средство повышения эффективности процессов подбора, развития и материального стимулирования персонала. 2. Концепция компетенции (по Бояцису). Существует целый набор таких факторов, включающих в себя: личностные качества, мотивы, опыт и поведенческие характеристики менеджеров. Основные составляющие компетенции: цели управления; руководство подчиненными; управление человеческими ресурсами; лидерство.

Лист компетенции, или кластеры компетенции. Описывают наиболее важные компетенции для конкретного сотрудника среди всех других компетенций в рамках структуры, карты или профиля компетенции.

Модели компетентности. Описывают интеллектуальные и деловые качества работника, его навыки межличностной коммуникации, позволяют направлять развитие персонала.

Модель компетентности (применительно к менеджеру). Модель сложноорганизованной деятельности, которая представляет собой многоуровневый профессиональный профиль, при построении которого необходимо идентифицировать сохраняющиеся и предвидимые в будущем тенденции, которые способны существенным образом повлиять на функциональные характеристики деятельности менеджера; множество ключевых «зон ответственности» менеджера; наиболее важные задачи и результаты работы с точки зрения самого менеджера; критерии эффективности его деятельности для каждой ключевой функции; конструируемый блок основных способностей и других умений и навыков, необходимых для выполнения каждой ключевой функции и достижения результата деятельности менеджера.

Применение понятия «компетентность». Понятие компетентности лежит в самой основе управления человеческими ресурсами и прямо связано с основной целью стратегиче-

ского управления человеческими ресурсами — приобретать и развивать высококомпетентных работников, которые будут легко достигать целей и, таким образом, вносить максимальный вклад в достижение целей предприятия.

Профессионально важные качества личности (ПВК). Социально-психологические характеристики личности, необходимые для эффективной работы в определенной должности.

Профиль должности. Определяет требуемые компетенции для эффективного выполнения работы.

Профиль компетентности. Описывает аспекты компетентности, необходимые для эффективного выполнения определенных обязанностей. Его можно представить в форме «дифференцирующей компетентности».

Работа. Набор задач и обязанностей, выполняемых или которые должны выполняться одним лицом или статистической единицей по классификации МСКЗ-88. Набор работ, характеризующихся высокой степенью совпадения выполняемых основных задач и обязанностей, формирует профессиональное занятие. Отдельные лица классифицируются по профессиональным занятиям в зависимости от отношения к их прошлой, настоящей или будущей работе.

Развитие коммуникативной компетентности. Необходимое условие эффективной профессиональной деятельности.

Структура компетентности. 1. *Ориентация на достижение/результат.* Желание получать хорошо выполненную работу и способность ставить и достигать цели, требующие отдачи всех сил, создавать собственную меру совершенства и постоянно искать пути повышения эффективности. 2. *Деловая осведомленность.* Способность видеть и использовать благоприятные коммерческие возможности, понимать их и приоритеты организации и постоянно гарантировать, что организация успешно их использует. 3. *Коммуникации.* Способность делать сообщения / передавать информацию ясно и последовательно, в устной и письменной формах. 4. *Концентрация на потребителе.* Проявление неустанной заботы о защите интересов внешних и внутренних потребителей, которое гарантирует, что их желания и потребности будут удовлетворены так, чтобы повысить ожидания. 5. *Развитие других.* Желание и способность помогать развитию членов своей группы, обеспечивая обратную связь, поддержку, поощрение

и наставничество. 6. *Гибкость*. Способность адаптироваться к различным ситуациям и эффективно в них работать, а также выполнять разнообразные задачи. 7. *Лидерство*. Способность вдохновлять работников прикладывать все силы для достижения желаемых результатов и поддерживать эффективные взаимоотношения с отдельными работниками и группой в целом. 8. *Планирование*. Способность выбрать направление деятельности, гарантировать, что ресурсы для ее осуществления имеются в наличии, и разработать план действий, необходимых для достижения определенного намеченного результата. 9. *Решение проблем*. Способность анализировать ситуации, диагностировать проблемы, выявлять ключевые вопросы, определять и оценивать альтернативные направления деятельности и находить логичные, практичные и приемлемые решения. 10. *Работа в команде*. Способность гибко работать в сотрудничестве с другими членами группы, полностью понимая свою роль в ней. 11. *Обмен знаниями*. Склонность добровольно и в полной мере делиться знаниями с другими в интересах организации.

Типы компетентности. Общая и специфическая, пороговая и рабочая или дифференцированная.

Умения. Практически применяемые знания, но умения — это переходная стадия к навыкам.

Характеристики компетентности менеджера. 1. Личная порядочность. 2. Целеустремленность и продуктивность. 3. Навыки командной работы.

Эмоциональный интеллект. По Армстронгу — способность понимать собственные чувства и чувства других людей, самому себя мотивировать, полностью управлять эмоциями по поводу отношения к себе или своим взаимоотношениям.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Структура компетентности

1. Ориентация на достижение/результат	Желание получать хорошо выполненную работу и способность ставить и достигать цели, требующие отдачи всех сил, создавать собственную меру совершенства и постоянно искать пути повышения эффективности
2. Деловая осведомленность	Способность видеть и использовать благоприятные коммерческие возможности, понимать их и приоритеты организации и постоянно гарантировать, что организация успешно их использует
3. Коммуникации	Способность делать сообщения / передавать информацию ясно и последовательно, в устной и письменной формах
4. Концентрация на потребителе	Проявление неустанной заботы о защите интересов внешних и внутренних потребителей, которое гарантирует, что их желания и потребности будут удовлетворены так, чтобы повысить ожидания
5. Развитие других	Желание и способность помогать развитию членов своей группы, обеспечивая обратную связь, поддержку, поощрение и наставничество
6. Гибкость	Способность адаптироваться к различным ситуациям и эффективно в них работать, а также выполнять разнообразные задачи
7. Лидерство	Способность вдохновлять работников прикладывать все силы для достижения желаемых результатов и поддерживать эффективные взаимоотношения с отдельными работниками и группой в целом
8. Планирование	Способность выбрать направление деятельности, гарантировать, что ресурсы для ее осуществления имеются в наличии, и разработать план действий, необходимых для достижения определенного намеченного результата
9. Решение проблем	Способность анализировать ситуации, диагностировать проблемы, выявлять ключевые вопросы, определять и оценивать альтернативные направления деятельности и находить логичные, практичные и приемлемые решения

10. Работа в команде	Способность гибко работать в сотрудничестве с другими членами группы, полностью понимая свою роль в ней
11. Обмен знаниями	Склонность добровольно и в полной мере делиться знаниями с другими в интересах организации

Приложение 2

Структура компетентности для специалистов по связям с общественностью

№	Компетентность
1	<i>Ориентация на достижение/результат.</i> Желание получать хорошо выполненную работу и способность ставить и достигать цели, требующие отдачи всех сил, создавать собственную меру совершенства и постоянно искать пути повышения эффективности
2	<i>Деловая осведомленность.</i> Способность видеть и использовать благоприятные коммерческие возможности, понимать их и приоритеты организации и постоянно гарантировать, что организация успешно их использует
3	<i>Коммуникации.</i> Способность делать сообщения / передавать информацию ясно и последовательно, в устной и письменной формах
4	<i>Концентрация на потребителе.</i> Проявление неустанной заботы о защите интересов внешних и внутренних потребителей, которое гарантирует, что их желания и потребности будут удовлетворены так, чтобы повысить ожидания
5	<i>Развитие других.</i> Желание и способность помогать развитию членов своей группы, обеспечивая обратную связь, поддержку, поощрение и наставничество
6	<i>Гибкость.</i> Способность адаптироваться к различным ситуациям и эффективно в них работать, а также выполнять разнообразные задачи
7	<i>Лидерство.</i> Способность вдохновлять работников прикладывать все силы для достижения желаемых результатов и поддерживать эффективные взаимоотношения с отдельными работниками и группой в целом
8	<i>Планирование.</i> Способность выбрать направление деятельности, гарантировать, что ресурсы для ее осуществления имеются в наличии, и разработать план действий, необходимых для достижения определенного намеченного результата

№	Компетентность
9	<i>Решение проблем.</i> Способность анализировать ситуации, диагностировать проблемы, выявлять ключевые вопросы, определять и оценивать альтернативные направления деятельности и находить логичные, практичные и приемлемые решения
10	<i>Работа в команде.</i> Способность гибко работать в сотрудничестве с другими членами группы, полностью понимая свою роль в ней
11	<i>Работа в команде.</i> Способность гибко работать в сотрудничестве с другими членами группы, полностью понимая свою роль в ней
12	<i>Обмен знаниями.</i> Склонность добровольно и в полной мере делиться знаниями с другими в интересах организации

Приложение 3

**Профессиональная компетенция менеджера,
руководителя**

Владение жанрами делового общения (жанровые разновидности письменного и устного общения)	<p>Письменная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения — контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов.</p> <p>Устная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т. п. Реклама.</p> <p>Светское общение.</p> <p>Подготовленная, но нечитаемая монологическая речь (презентационная речь, торжественная речь, вступительное слово на различных деловых встречах и др.), поздравительные письма и другие этикетные тексты</p>
Протокольное общение	Совещания, собрания представляют собой особый тип протокольного общения, в котором по большей части представлена монологическая деловая речь, не только имеющая письменную природу, но и существующая сразу в двух формах — устной и письменной
Высокая речевая культура	Знание языка документов, умение выбрать их богатейшего арсенала речевых средств деловой письменной речи необходимые для составления

	текста, вести деловую беседу, уметь убеждать в своей правоте
Лингвистическая компетентность	Умение «переводить» информацию с одного типа речи на другой (с языка справочных жанров на язык устной спонтанной речи), свертывать и развертывать ее, т. е. выполнять операции номинации, вербализации, тезирования, перефразирования, резюмирования. Владение этикетными средствами, тактическими приемами ведения деловых переговоров, совещаний, жанрами публичной монологической речи также входит в число необходимых речевых навыков менеджера
Межличностное общение как главная форма организации взаимодействия руководителя с подчиненными или другими руководителями	Проведение бесед (индивидуальных и коллективных) и переговоров
Знание типов речевых культур	Поможет выбрать верную стратегию речевого поведения, избежать коммуникативного шока при столкновении носителей высоких и низких типов речевых культур
Использование риторического инструментария деловой речи	Пользоваться своей речью, чтобы заинтересовать собеседника, повлиять на него, «перетянуть» на свою сторону, уметь говорить с теми, кто симпатизирует вам, и с теми, кто против вас, участвовать в беседе в узком кругу и выступать перед широкой публикой
Владение искусством речи	Знание основного ораторского инструментария, элементами которого являются <i>коммуникационные эффекты</i> (внешний облик, жесты, техника говорения и др.)

Приложение 4

Показатели развитости профессионального общения

1	Соблюдение профессиональной этики, норм, языка общения, принятых в данной профессиональной среде
2	Возрастание результативности профессиональной деятельности при ее совместном, коллективном выполнении
3	Наличие высокопродуктивной профессиональной деятельности в профессиональном сообществе, владение приемами работы в «команде»
4	Проектирование новой профессиональной среды, создание новых форм делового и творческого общения
5	Обеспечение взаимопознания, взаимопонимания, взаимокоррекции в совместной трудовой деятельности
6	Создание условий для мобилизации резервов психического развития участников совместной деятельности
7	Рациональное распространение функций и ролей в совместной трудовой деятельности
8	Использование широкого спектра коммуникативных техник, исключая манипулирование другими лицами
9	Бесконфликтное сотрудничество с коллегами
10	Изучение в ходе труда другого человека, сопереживание ему
11	Анализ накопленных в профессиональном опыте других людей способов эффективного получения результатов
12	Учет интересов потребителей результатов профессиональной деятельности и формирование новых потребностей потребителя в результатах труда (маркетинг)
13	Обеспечение положительного психологического климата в профессиональной деятельности, создание психологического благополучия, взаимодовлетворенности участников совместной деятельности
14	Конкурентоспособность как умение выделить лучшие эталоны трудовой деятельности и стремление превзойти их, представление результатов своей деятельности (или результатов деятельности организации) на рынке труда

Приложение 5

Показатели зрелости личности профессионала

1	Понимание системы нравственных ценностей, менталитета данной профессии
2	Способность к накоплению и анализу собственного профессионального опыта

3	Проектирование себя как профессионала, умение построить оптимальный сценарий своего профессионального развития и следовать ему
4	Максимальное использование человеком своих возможностей и их компенсация
5	Выработка индивидуального стиля профессиональной деятельности как сочетания профессиональных задач и способов деятельности, отвечающего возможностям человека
6	Адекватность и экономичность поведенческих профессиональных действий, блокирование трудовой деятельности в случаях превышения человеком своих возможностей, при угрозе самосохранения
7	Способность максимально мобилизовать свои возможности, сконцентрировать усилия
8	Умение сочетать высокую мобилизованность и концентрацию усилий в труде с учетом имеющихся возможностей, предупреждать перегрузки
9	Способность поддерживать удовлетворенность трудом, позитивное отношение к себе как профессионалу
10	Использование каждой новой возможности для профессионального совершенствования, высокая чувствительность к новым возможностям, ответственность личности за неиспользованный шанс
11	Способность к выработке индивидуального профессионального оптимума
12	Осведомленность о мире профессий и необходимых качествах личности
13	Осознание своего профессионального развития, возможности достижения успеха на разных уровнях и в различных формах деятельности и общения
14	Близость к профессиональному типу личности и сочетанию профессионально важных качеств, наиболее адекватному для данной трудовой деятельности
15	Отсутствие личностной деформации
16	Владение приемами построения индивидуальной программы достижения к вершинам профессионализма

Приложение 6

Правила, которых следует придерживаться при организации и проведении личного выступления

Правила	
1	<i>Завладеть вниманием аудитории</i> в течение первых трех минут (способы: яркая одежда, активная жестикуляция, неожиданные действия, колоритный голос, бросакая деталь внешности, зрительный контакт с аудиторией)
2	<i>Сохранять внимание аудитории</i> на протяжении всего выступления (способы: удерживать взгляд людей, перемещаться, играть с интонацией и громкостью голоса, задавать вопросы, приводить яркие примеры, сократить длительность выступления до 20 минут)
3	<i>Структурировать выступление</i> (способы: сообщить цель и план выступления, четко формулировать ключевые идеи (но не более трех), повторять наиболее важные моменты, сделать резюме)
4	<i>Быть убедительным</i> (способы: паузы, прямая осанка, аргументированность речи, позиционирование своих сильных сторон)
5	<i>Добиваться понимания</i> (способы: простая речь, разъяснение понятий, примеры, наглядные материалы (графики, слайды, таблицы и т. д.)
6	<i>Добиваться максимальной выразительности выступления</i> (способы: живая мимика и жестикуляция; высокий темп речи; выразительная интонация; сильные чувства; юмор; яркие примеры)

Приложение 7

Этапы подготовки выступления

Формулировка целей выступления	Чего я хочу добиться в результате выступления? Какие идеи я хочу донести до аудитории в первую очередь?
Составление плана выступления	Подготовка тезисов по каждому пункту плана
Формулировка выводов	Какие выводы вытекают из моего выступления?
Оформление речи	Тезисы, написанные на отдельных карточках, или компактная таблица с развернутым планом
Подготовка ответов на возможные вопросы и возражения	Какие вопросы может вызвать каждый пункт моего выступления? Какие возражения могут быть высказаны? Как я могу ответить на них?
Подготовка наглядных материалов	Тезисы, слайды рисунки, таблицы, диски, папки с рабочими материалами и т. д.

Авторский дизайн выступления	Оригинальное приветствие; запоминающиеся фразы по ходу выступления; непривычное поведение; запоминающаяся концовка
Проигрывание выступления	Вслух перед зеркалом, перед хорошо знакомым или перед небольшой группой близких людей

Приложение 8

Основные источники коммуникативной компетентности

1. Соционормативный опыт народной культуры	2. Знание языков общения, используемых народной культурой	3. Опыт межличностного общения в деловой, повседневной и праздничной обстановке	4. Опыт воспитания искусства	5. Знания, обширная эрудиция и научные методы обучения общению
--	---	---	------------------------------	--

Приложение 9

Комплекс коммуникативных знаний и навыков, составляющих коммуникативную компетентность личности

1	Знание норм и правил общения (делового, повседневного, праздничного и др.)
2	Высокий уровень речевого развития, позволяющий человеку в процессе общения свободно передавать и воспринимать информацию
3	Понимание невербального языка общения
4	Умение вступать в контакт с людьми с учетом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик
5	Умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее специфику для достижения собственных коммуникативных целей
6	Умение воздействовать на собеседника таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов
7	Способность правильно оценить собеседника как личность, как потенциального конкурента или партнера и выбрать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки
8	Способность вызвать у собеседника положительное восприятие собственной личности

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ

Калининградский институт экономики

Валентина Ивановна Гвазава

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ РЕЧЕВАЯ
КОМПЕТЕНЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА
ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ**

Монография

Заведующий редакцией научной и учебно-методической
литературы Издательства СПбУУиЭ

А. В. Блажко

Подписано в печать 21.09.2011 г.

Формат 60×84¹/₁₆. Уч.-изд. л. 12,08. Усл. печ. л. 15,75.

Гарнитура Century Schoolbook. Бумага офсетная.

Заказ № 116. Тираж 500 экз.

Издательство Санкт-Петербургского университета
управления и экономики
196084, Санкт-Петербург, Лермонтовский пр., д. 44, лит. А
(812) 448-82-50
E-mail: izdat-ime@spbume.ru, izdat-ime@yandex.ru

Отпечатано в типографии ООО «Городская типография»
191186 г. Санкт-Петербург, Лиговский пр., д. 274



Валентина Ивановна Гвазава — заведующая кафедрой «Туризм и связи с общественностью» Калининградского института экономики Санкт-Петербургского университета управления и экономики, кандидат филологических наук, автор более 100 публикаций, среди которых три монографии, семь учебно-методических пособий.

Сфера научных интересов автора — речевая компетентность современного руководителя, специалиста в сфере культуры и др.

В монографии работе рассмотрена профессиональная речевая компетенция специалиста по связям с общественностью, для которого умение общаться – основа профессиональной деятельности. Специалисту по связям с общественностью необходимо овладеть профессионально значимыми жанрами речи, составляющими определенную систему (официально-деловое общение и его разновидности), а также иметь высокий уровень лингвориторической компетенции, предполагающий эффективность работы всех механизмов ее реализации в разных формах коммуникации, стилях, типах и жанрах текущих речевых событий. Для специалиста по связям с общественностью важно овладеть такими жанрами, как интервью, деловая беседа, переговоры, презентации и т. п.

ISBN 594047280-X



9 785940 472803

Специалист по связям с общественностью в своей профессиональной деятельности опирается на нравственно-деятельностные ценности, профессионально-нравственные нормы, тем самым формируя свои профессиональные качества.