

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. А.И. ГЕРЦЕНА»
Институт дополнительного образования
Факультет управления
Кафедра управления образованием
ВЫПУСКНАЯ АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема:

**Управление коммуникативной компетентностью
персонала образовательного учреждения**

ВЫПОЛНИЛ:

слушатель 2-го года обучения
по образовательной переподготовке
«Управление образованием»
Группа 1-УО-2008

Галина Степановна Белко

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ:

профессор кафедры
социального менеджмента,
доктор педагогических наук
Альвина Павловна Панфилова

Санкт-Петербург
2010

Проблемы, связанные с коммуникацией профессиональной деятельности личности, изучали многие исследователи, такие как В.А. Адольф, Б. Г. Ананьев, А.А. Бодалев, М.В. Бордовская, Г.М. Дридзе, В.А. Кан-Калик, В.А. Лагунская, А. Н. Леонтьев, Л.Н. Митина, А.К. Михальская, А.В. Мудрик, А.П. Панфилова, Р.А. Парошина, А.А. Реан, Л.А. Шипилина, В.А. Якунин и др.

Актуальность

темы исследования обусловлена:

- Необходимостью комплексного анализа управления коммуникативной компетентностью персонала образовательного учреждения;
- Необходимостью в объективной диагностике коммуникативной компетентности педагогов образовательного учреждения;
- Необходимостью составления SWOT - анализа , который позволит выбрать оптимальный путь развития, избежать опасностей и максимально эффективно использовать имеющиеся в распоряжении ресурсы.

ЦЕЛЬ:

на основе теоретического анализа и эмпирического исследования выявить проблемы, связанные с управлением коммуникативной компетентностью персонала, разработать рекомендации по их устранению.

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ:

**коммуникативная компетентность сотрудников ГОУ
СОШ № 491 с углубленным изучением математики
Красногвардейского района Санкт-Петербурга**

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ:

**управление коммуникативной компетентностью
сотрудников ГОУ СОШ № 491 с углубленным
изучением математики Красногвардейского района
Санкт-Петербурга**

Задачи:

- 1) на основе теоретического и эмпирического анализа охарактеризовать понятие «коммуникативную компетентность»;
- 2) выявить особенности коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности персонала образовательного учреждения;
- 3) провести диагностику коммуникативной компетентности персонала ГОУ СОШ № 491 с углублённым изучением математики;
- 4) выявить совокупность требований к осуществлению эффективного управления коммуникативной компетентностью персонала;
- 5) Определить перечень методов, форм, средств управления, реализация которых позволит достичь основную цель и решить поставленные задачи.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ

анализ
информационных
средств, научной и
методической
литературы по
проблемам
управления
коммуникативной
компетентностью

ЭМПИРИЧЕСКИЕ

наблюдение

диагностирование

Статистический
метод обработки
данных

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ:

Полученные данные могут быть использованы в работе руководителя с целью повышения уровня КК персонала и совершенствования процесса управления персоналом.

Структура работы

Введение

Глава 1. Теоретические аспекты понятия коммуникативная компетентность

1.1. Компетентность

1.2. Коммуникативная компетентность

Глава 2. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности

2.1. Коммуникативная компетентность как часть общей профессиональной компетентности педагога

2.2. Коммуникативная компетентность руководителя

Глава 3. Коммуникативная компетентность персонала как объект стратегического управления

3.1. Особенности управления коммуникативной компетентностью персонала

3.2. Исследование коммуникативной компетентности персонала ГОУ СОШ № 491 с углублённым изучением математики Красногвардейского района Санкт-Петербурга

Заключение

Список литературы

Приложения

На сегодняшний день нет однозначной трактовки понятия
«КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ»

Коммуникативная компетентность - «совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения.»

(Петровская Л.А.)

Коммуникативная компетентность - «ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения».

(Емельянов Ю.Я.)

Коммуникативная компетентность - «система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия».

(Столяренко Л.Д.)

Коммуникативная компетентность - «постоянная готовность к контакту».

(Добрович А.Б.)

Коммуникативная компетентность

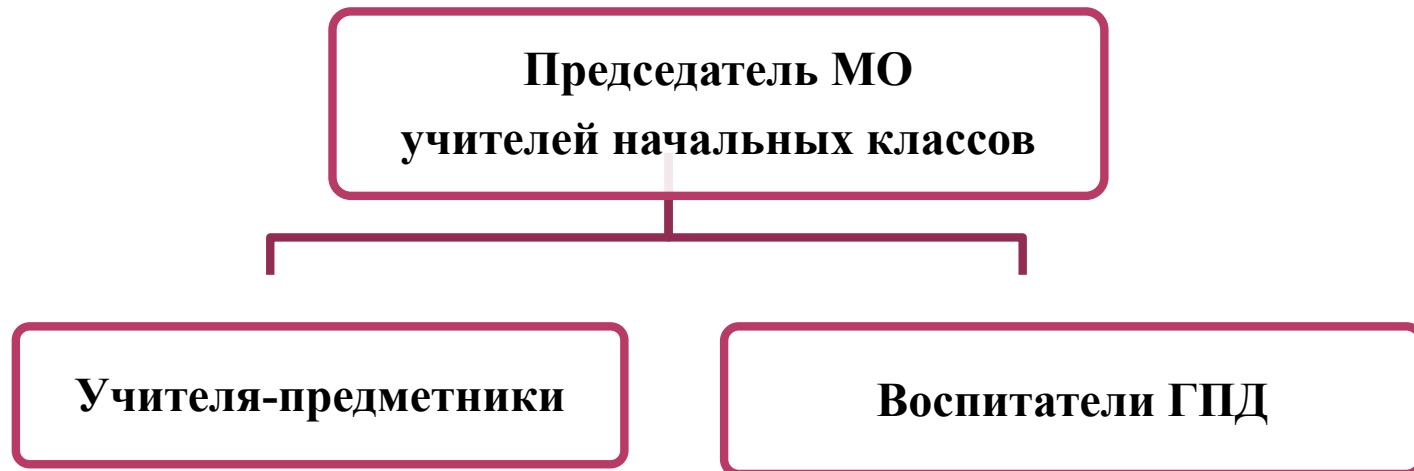
*информационное, эмоциональное
взаимодействие, в процессе
которого реализуются
коммуникативные умения
личности.*

КОМПОНЕНТЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГА

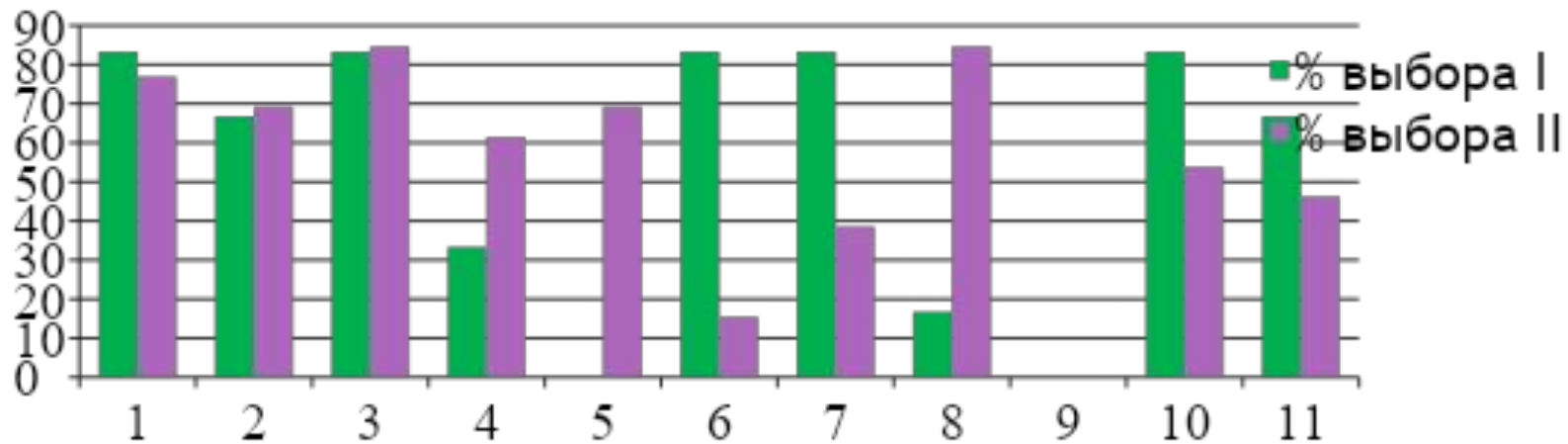
- **Взаимоинформация** (прямая и обратная связь)
- **Взаимоотношения** (положительные и отрицательные)
- **Взаимопонимание** (сближение целевых установок)
- **Взаимодействие** (деятельность по достижению общих целей)
- **Взаимокоррекция субъектов образования** (как позитивный результат коммуникации)

ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ персонала ГОУ СОШ № 491 с углублённым изучением математики Красногвардейского района Санкт - Петербурга

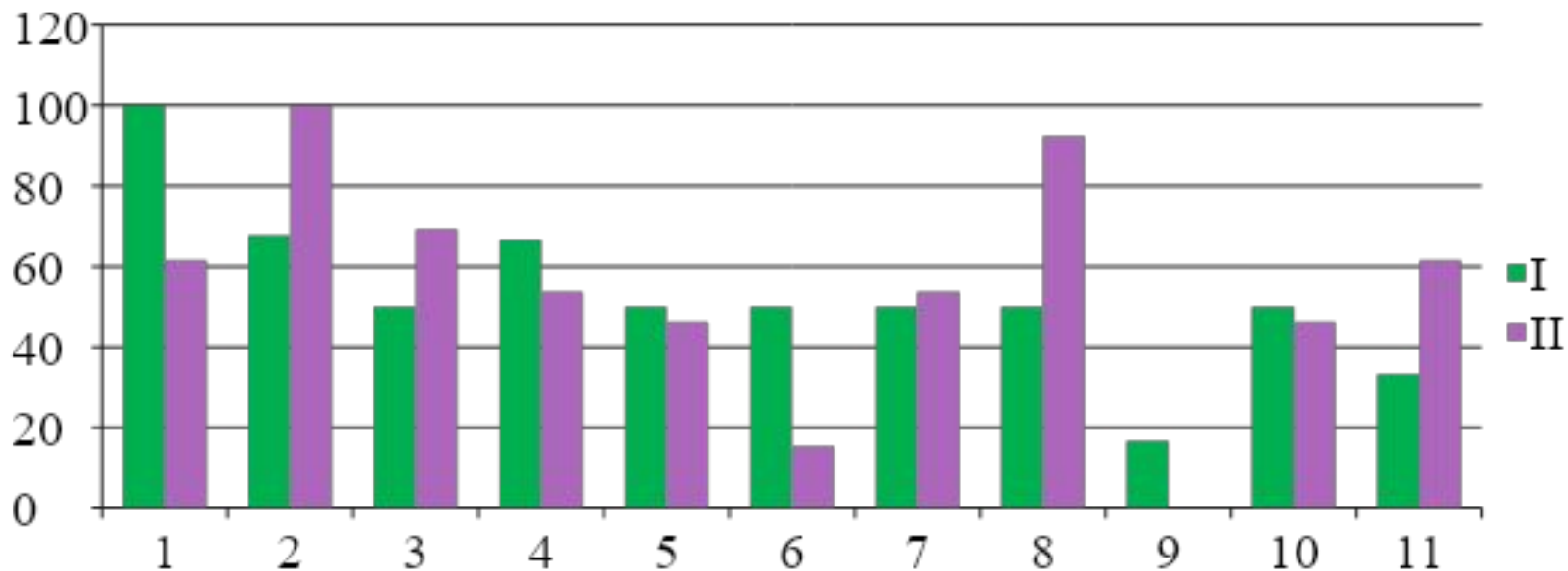
- **Директор**
 - **зам. директора по УВР**
 - **зам. директора по УВР**
 - **зам. директора по НМР**
 - **зам. директора по ВР**
 - **зам. директора по ОДОД**



МОТИВЫ ТРУДОВОГО ПОВЕДЕНИЯ ЗНАЧИМЫЕ ДЛЯ САМОГО СОТРУДНИКА



МОТИВЫ ТРУДОВОГО ПОВЕДЕНИЯ ВЕДУЩИЕ В КОЛЛЕКТИВЕ



ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

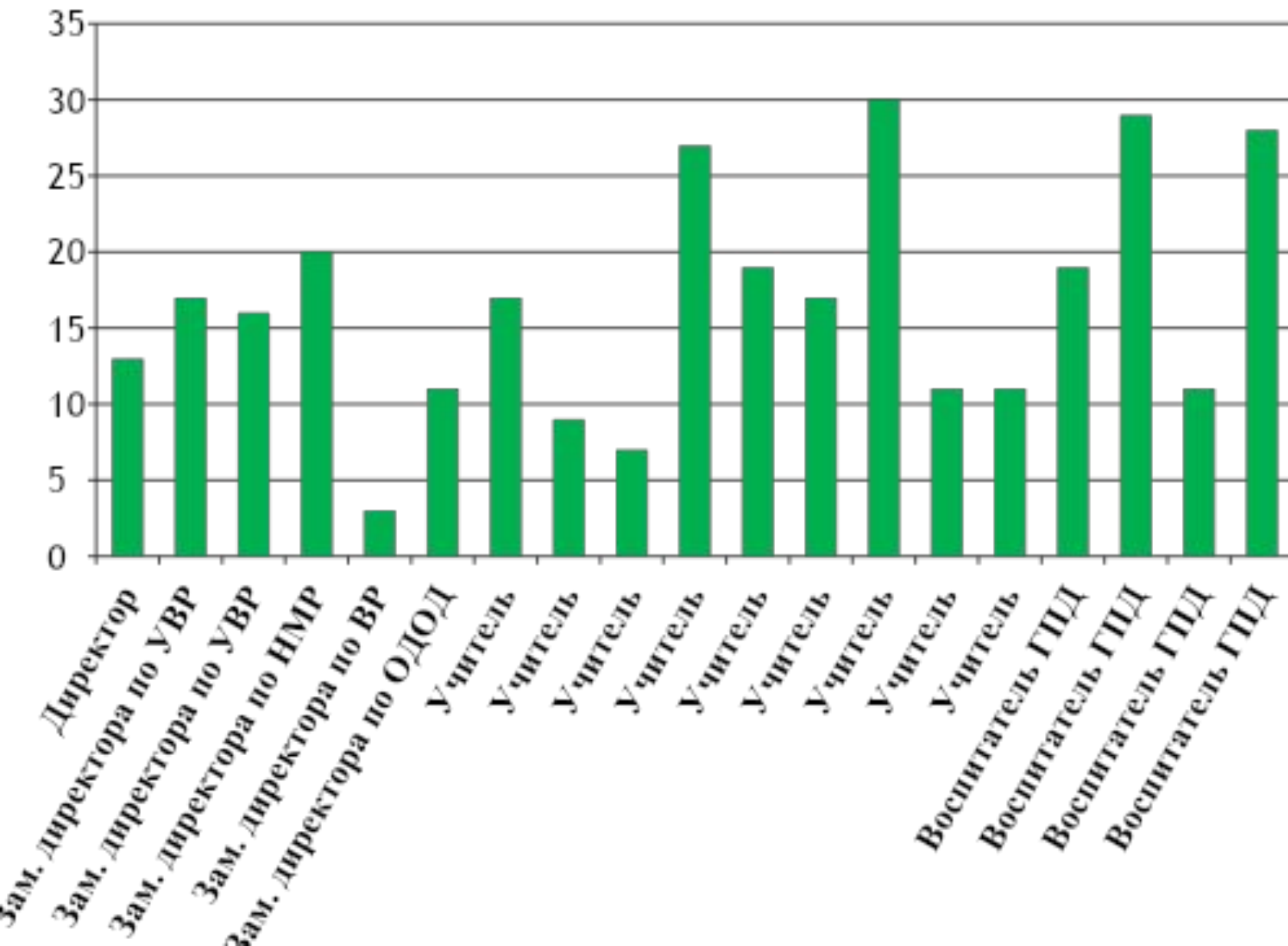
персонала ГОУ СОШ № 491 с углублённым изучением математики

Красногвардейского района Санкт - Петербурга

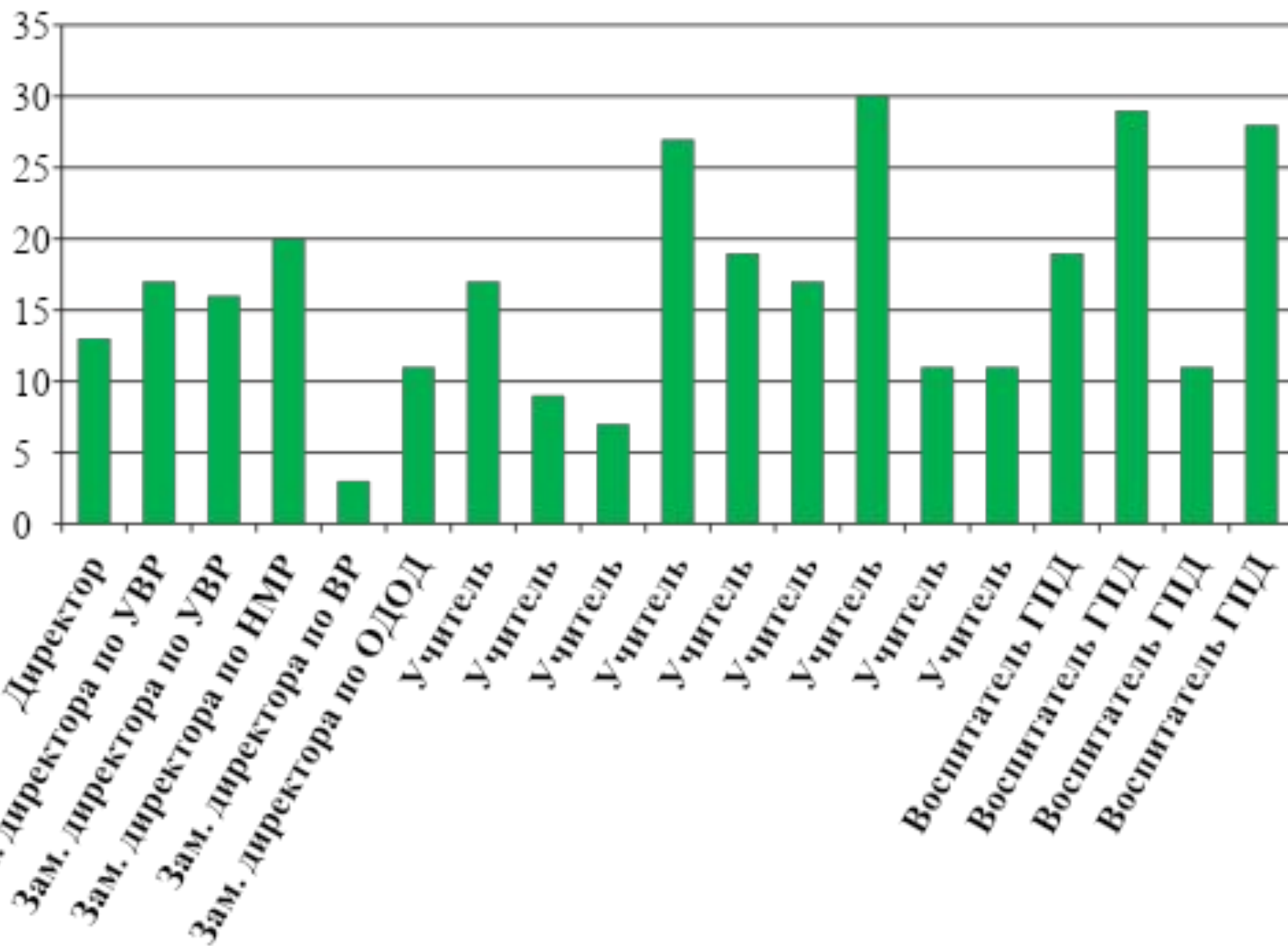
I этап - диагностический

№	Показатели	Используемые методики оценки уровня развития
1	Мотивационный компонент	Анкета «Мотивы трудового поведения»
2	Когнитивный компонент	Тест «Коммуникативная компетентность»
3	Поведенческий компонент	Тест «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдер Тест «Оценка уровня общительности» Ряховский В.Ф.
4	Эмоционально-волевой компонент	Тест «Определение эмпатийных тенденций» Л.М. Митина

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ САМОКОНТРОЛЯ В ОБЩЕНИИ по М. Снайдеру



РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ ОБЩИТЕЛЬНОСТИ



РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

«Определение эмпатийных тенденций»

Л.М. Митина

Кол-во чел. в %	Уровни эмпатии											
	Очень высокий			Высокий			Средний			Низкий		
	38,5			38,5			15,4			7,7		
Стаж работы	< 5	5 – 10	> 10	< 5	5 - 10	> 10	< 5	5 – 10	> 10	< 5	5 – 10	> 10
	7,7	0	30,8	0	7,7	30,8	7,7	0	7,7	7,7	0	0

SWOT - анализ

Внешняя среда	Внутренняя среда
<i>возможности</i>	<i>сильные стороны</i>
<ul style="list-style-type: none">□ благоприятный имидж образовательного учреждения□ организация курсов повышения квалификации□ возможность привлечения кандидатов на вакантные должности	<ul style="list-style-type: none">□ развитая система управления персоналом□ ответственность за обучение и повышение профессионализма персонала□ высокий уровень компетентности руководителя□ хорошие условия труда
<i>угрозы</i>	<i>слабые стороны</i>
<ul style="list-style-type: none">□ неблагоприятная социально-экономическая политика в стране□ ухудшение системы финансирования	<ul style="list-style-type: none">□ отсутствие системы повышения уровня коммуникативной компетентности сотрудников□ недостаточные финансовые ресурсы

СИСТЕМА РАБОТЫ ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ этап

применение методов входной экспресс диагностики

ИНФОРМАЦИОННО – МОТИВАЦИОННЫЙ этап

актуализация проблемного поля педагога

ПРОЕКТНО – ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ этап выстраивание

индивидуальных программ профессионального развития и саморазвития учителей школы

ПРАКТИЧЕСКИЙ этап включение педагогов в практическую деятельность по реализации индивидуальных программ

ОБОБЩАЮЩИЙ этап повторное измерение тех показателей, что и во “входной диагностике”, сравнительный анализ произошедших изменений.

Спасибо



за внимание!