

КОВАЛЕВА ЮЛИЯ СТАНИСЛАВОВНА

**РАЗВИТИЕ У УЧАЩИХСЯ УЧРЕЖДЕНИЙ  
НАЧАЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
УМЕНИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

13.00.08 – теория и методика  
профессионального образования

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук



Работа выполнена в ГОУ ВПО  
«Челябинский государственный педагогический университет»

**Научный руководитель**

доктор педагогических наук, профессор

**Никитина Елена Юрьевна**

**Официальные оппоненты:**

доктор педагогических наук, профессор

**Чапаев Николай Кузьмич;**

кандидат педагогических наук, доцент

**Подгорных Екатерина Михайловна**

**Ведущая организация**

ГОУ ВПО «Магнитогорский государственный университет»

Защита состоится «26» октября 2006 года в 10.00 часов в конференц-зале на заседании диссертационного совета Д 212.284.01 при ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» по адресу: 620012, Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОУ ВПО «РГППУ».

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

**Актуальность исследования.** Интернационализация среднего образования в России - объективное следствие глобализации современного мира. Глобализация ставит перед учебными заведениями задачу подготовки будущих специалистов к деятельности в условиях интегрированных рынков труда. Рыночно-ориентированная школа находится сегодня в условиях изменения учебных программ, сокращения объема универсального и усиления профессионального, специализированного обучения. Это подтверждается современными исследованиями, проводимыми П.Ф.Кубрушко, А.В.Поляковым, Г.М.Романцевым, И.П.Смирновым, В.А.Федоровым, Е.В.Ткаченко и др. Активный процесс установления связей между различными регионами земного шара ведет к расширению деловой коммуникации, культурному и информационному обмену, усилению взаимодействия и взаимовлияния социумов в самых разных сферах жизни, в том числе и профессиональной. В условиях развития официальных контактов, совместных предприятий и частного бизнеса потребность в специалистах в области права, менеджмента, информационных технологий и т.д., владеющих умениями делового общения, значительно возросла.

Проведенное теоретико-экспериментальное исследование позволило зафиксировать тот факт, что сегодня наиболее продуктивным следует признать подход, главным механизмом которого является развитие профессиональной культуры учащихся учреждений НПО в целом и умений делового общения в частности, способствующих установлению и развитию контактов между партнерами в ходе их социально значимой деятельности и созданию условий для их паритетного сотрудничества. При этом *под умениями делового общения нами понимается совокупность норм, способов и форм в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющая устанавливать деловые контакты с партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, на основе нормативности, ясности и убедительности речи, прогнозировать и направлять их поведение к желаемому результату.*

В то же время анализ научной литературы, изучение опыта работы в учреждениях НПО, собственная педагогическая деятельность в качестве преподавателя профессионального лицея показали, что на сегодняшний день уровень владения умениями делового общения учащихся учреждений НПО еще не отвечает новым социально-экономическим требованиям. Развитие у учащихся умений делового общения в основе своей не имеет достаточного научно-педагогического обоснования, отсутствуют четко поставленные цели, используются методики, рассчитанные на усвоение формальных аспектов делового общения. Результатом сложившейся практики в области начального профессионального образования является тот факт, что в процессе профессиональной деятельности специалисты испытывают большие затруднения в понимании смысла профессиональной коммуникации в силу незнания норм и ценностей, свойственных профессиональной социокультуре других людей, несформированности поликультурного мировоззрения, личностных

поведенческих качеств, необходимых для эффективного делового общения. А ведь именно от умения правильно общаться зависит успешность профессиональной и общественной деятельности.

Анализ научной литературы (А.М.Новиков, В.А.Поляков, И.П.Смирнов, Е.В.Ткаченко) показал, что в отечественной педагогике имеется научный потенциал и опыт практической деятельности, содержащие основы для разработки концепций качественного профессионального развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения. Эти и другие исследования способствуют накоплению и систематизации знаний, а также обобщению педагогического опыта в русле исследуемой проблемы. Наряду с этим решить полностью названную проблему пока не удается: недостаточно исследованы возможности разных теоретико-методических подходов к развитию у учащихся учреждений НПО умений делового общения; не стало предметом изучения создание научно обоснованной педагогической модели развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, которая в значительной степени учитывала бы достижения современных наук (психологии, педагогики, лингвистики, культурологии и методик их преподавания); не в полной мере изучены педагогические условия ее реализации в образовательный процесс учреждений НПО.

Данная проблема определяется рядом объективно существующих **противоречий**. К их числу относятся противоречия:

- социально-педагогического характера: с одной стороны, между возросшей потребностью российского общества в высококвалифицированных специалистах, владеющих умениями делового общения, а с другой стороны - пока еще не полностью реализованными потенциальными возможностями учебных заведений в подготовке таких кадров;

- научно-педагогического характера: с одной стороны, между существованием значительного количества исследований, посвященных проблемам делового общения, а с другой стороны – неоднозначной теоретической разработанностью модели развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения;

- научно-методического характера: с одной стороны, между существующими требованиями к качеству знаний учащихся учреждений НПО в этой области, а с другой – недостаточным содержательно-методическим обеспечением процесса развития у обучаемых умений делового общения.

Данные противоречия определили **проблему исследования**, заключающуюся в поиске способов и условий организации педагогического процесса по развитию у учащихся учреждений НПО умений делового общения.

Важность и актуальность рассматриваемой проблемы послужили основанием для определения **темы** исследования: **«Развитие у учащихся учреждений начального профессионального образования умений делового общения»**.

В исследовании введено **ограничение**: процесс развития умений делового общения рассматривен на примере подготовки учащихся профессионального лицея.

**Цель исследования** заключается в теоретическом обосновании и разработке модели развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, а также организационно-педагогических условий ее реализации.

**Объект исследования** – профессиональная подготовка учащихся учреждений НПО.

**Предмет исследования** – процесс развития у учащихся профессионального лица умений делового общения.

**Гипотеза исследования** включает в себя ряд предположений:

1. Решение такой многоаспектной проблемы может быть осуществлено на основе междисциплинарно-партисипативного подхода, который обладает значительным теоретико-методическим потенциалом для развития у учащихся профессионального лица умений делового общения и способствует обновлению форм, методов и содержательных аспектов данного процесса.

2. В соответствии с целями исследования процесс развития у учащихся профессионального лица умений делового общения можно представить в виде модели, которая определяется взаимосвязью целевого, содержательного, организационного и результативного компонентов. При этом содержательной спецификой данной модели может стать интеграция общекультурного, информационного и деятельностно-поступочного блоков.

3. Эффективность реализации модели развития у учащихся профессионального лица умений делового общения должна зависеть от такого комплекса организационно-педагогических условий, который учитывал бы назначение и содержание профессиональной деятельности обучаемых, социальный заказ общества в квалифицированных кадрах, возможности междисциплинарно-партисипативного подхода.

В соответствии с целью и выдвинутой гипотезой в исследовании ставились и решались следующие **задачи**:

1. Провести теоретико-методический анализ состояния проблемы развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения и определить её теоретико-педагогические аспекты, подтверждающие достаточность научно-педагогического аппарата для достижения цели исследования.

2. Конкретизировать такие основополагающие понятия исследования, как «междисциплинарно-партисипативный подход», «умения делового общения».

3. Разработать на основе междисциплинарно-партисипативного подхода модель развития у учащихся профессионального лица умений делового общения.

4. Выявить, теоретически обосновать и верифицировать комплекс организационно-педагогических условий развития у учащихся профессионального лица умений делового общения.

5. Разработать содержательно-методическое обеспечение процесса развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения.

**Методологической и теоретической основой исследования** явились идеи и положения, разработанные в диалектико-материалистической теории познания, теории системного подхода, интеграции наук (К.А.Абульханова-Славская, В.Г.Афанасьев, В.Л.Бенин, И.В.Блауберг, М.С.Каган, Н.К.Чапасев, Э.Г.Юдин и др.); развития личности в различных видах деятельности (А.Г.Асмолов, Ю.К.Бабанский, А.С.Белкин, Э.Ф.Зеер, В.П.Зинченко, Е.В.Ткаченко и др.); общей и профессиональной педагогики (В.И.Загвязинский, Э.Ф.Зеер, Е.Ю.Никитина, Г.М.Романцев,

В.Д.Семenov, Е.В.Ткаченко, Н.Н.Тулъкибаева, Н.К.Чалаев, Н.Е.Эрганова и др.); начального профессионального образования (В.А.Поляков, Г.М.Романцев, И.П.Смирнов, Е.В.Ткаченко, В.А.Федоров и др.); междисциплинарного подхода (Э.Н.Гусинский, И.Д.Зверев, Е.Н.Кабанова-Меллер, В.Н.Максимова, Н.Ф.Талызина, А.В.Усова и др.); партисипативности (Д.Дункан, Дж.К.Лафта, Е.Ю.Никитина, Т.В.Орлова, Д.С.Синк и др.); делового и профессионального общения (В.Г.Ананьев, В.И.Андреев, А.М.Баскаков, В.Л.Бенин, А.А.Бодалев, И.Н.Браим, Б.Ф.Ломов, Л.Я.Петровская, Л.Д.Столяренко, С.Л.Рубинштейн и др.).

Сочетание теоретико-методологического уровня исследования с решением задач прикладного характера обусловило выбор **комплекса** теоретических и эмпирических методов.

**Теоретические методы:** а) историко-педагогический анализ использовался для выявления прогрессивных тенденций в истории отечественного образования; б) теоретико-методологический анализ позволил сформулировать исходные позиции исследования; в) понятийно-терминологический анализ применялся для характеристики и упорядочения понятийного поля проблемы; г) системный подход послужил основой целостного рассмотрения проблемы; д) моделирование использовалось для выстраивания процесса развития у учащихся учреждений ППО умений делового общения; е) прогнозирование применялось для обоснования перспектив развития искомого процесса.

**Эмпирические методы:** а) изучение нормативно-правовых документов в области начального профессионального образования; б) исследование и обобщение эффективного педагогического опыта и массовой практики подготовки учащихся учреждений НПО; в) констатирующий эксперимент по оценке качества развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения; г) формирующий эксперимент по практической реализации путей и способов развития искомого процесса; д) экспериментальная проверка действенности комплекса педагогических условий; е) наблюдение, анкетирование, тестирование, самооценка, рейтинг; ж) статистические методы обработки данных и проверки выдвигаемых гипотез.

**Экспериментальная база и этапы исследования.** Исследование состояло из трех этапов и проводилось с 1999 по 2006 гг. на базе ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 120» г. Снежинска, ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 16» г. Озерска, ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 44» г. Озерска. Всего исследованием охвачено 528 учащихся, 24 преподавателя учреждений НПО.

**На первом, теоретико-поисковом, этапе (1999-2000)** выявлялись генезис и современное состояние проблемы развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, осуществлялся поиск рационального теоретико-методического подхода, определялись ведущие позиции исследования, его терминологическое поле, анализировались и верифицировались отдельные аспекта развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения.

**Второй, опытно-поисковый, этап (2001-2003)** был посвящен разработке модели развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, выявлению и теоретическому обоснованию организационно-педагогических условий ее реализации, их апробации и экспериментальной оценке.

*На третьем, заключительном, этапе (2004-2006)* определялись возможности верификации разработанной модели и организационно-педагогических условий её реализации в образовательном процессе учреждений НПО, анализировались ход и результаты формирующего эксперимента, осуществлялось внедрение результатов исследования в образовательный процесс учреждений НПО. Обработывались и уточнялись полученные в ходе проведенного теоретико-экспериментального исследования данные и результаты, определялись логика изложения материала, уточнялись выводы исследования.

**Научная новизна** исследования заключается в следующем:

1. Разработана модель развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, спроектированная на основе междисциплинарно-партиципативного подхода и определяющаяся взаимосвязью целевого, содержательного, организационного и результативного компонентов. Содержательная специфика данной модели заключается в интеграции ее общекультурного, информационного и деятельностно-поступочного блоков.

2. Обоснован комплекс организационно-педагогических условий развития у учащихся профессионального лица умений делового общения, включающий в себя: актуализацию учебных возможностей диалога, ориентацию учащихся на толерантное деловое общение, осуществление индивидуализации обучения деловой коммуникации, применение партиципативных методов обучения.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в том, что:

- исследована проблема развития у учащихся умений делового общения на теоретико-методологическом уровне, создающем идейную основу для её практического использования в условиях НПО;

- уточнен понятийный аппарат проблемы, позволяющий выделить её междисциплинарные аспекты, взаимосвязь используемых понятий.

**Практическая значимость** исследования заключается в направленности результатов обучения по разработанной автором на основе междисциплинарно-партиципативного подхода модели развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения на совершенствование их профессиональной подготовки; в определении дополнительных возможностей для эффективного решения задач развития профессиональной компетентности будущих специалистов; в разработке спецкурса «Культура делового общения»; в разработке показателей развития у обучаемых умений делового общения. Полученные в результате исследования выводы могут быть учтены при составлении программ, разработки учебных пособий и дидактических материалов по предметам гуманитарного цикла.

**Обоснованность и достоверность** проведенного исследования обеспечиваются использованием взаимосвязанного комплекса теоретических и эмпирических методов, адекватного предмету и задачам настоящей работы; результатами реализации в образовательный процесс учреждений НПО спецкурса, разработанного на основе выдвинутых в диссертации теоретических положений; масштабами организации исследовательской работы в рамках научной лаборатории «Актуальные проблемы педагогики высшей профессиональной школы», объединяющей аспирантов, соискателей, а также

преподавателей профессиональных заведений г. Челябинска и Челябинской области; организацией экспериментальной проверки выдвигаемых в ходе исследования положений; обработкой полученных экспериментальных данных методами математической статистики с использованием компьютерных программ.

**Личное участие автора** в получении результатов определяется разработкой ведущих положений исследования, общего замысла, методики проведения экспериментальной работы по настоящей проблеме, руководством и непосредственным участием в экспериментальной работе и получении эмпирических данных, теоретическим обобщением и интерпретацией полученных результатов.

**Апробация и внедрение** результатов исследования осуществлялись посредством работы в качестве преподавателя, заместителя директора по учебной работе ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 120» г. Снежинска. Основные положения работы обсуждены и одобрены на конференциях и семинарах-совещаниях по проблемам профессионального образования (Барнаул, 2005; Бийск, 2006; Екатеринбург, 2006; Кемерово, 2005; Пенза, 2006; Санкт-Петербург, 2005; Челябинск, 2000, 2001, 2003, 2005, 2006; Шадринск, 2006) и др., обсуждены на заседаниях научно-исследовательской лаборатории «Актуальные проблемы педагогики высшей школы» при Челябинском государственном педагогическом университете, кафедры педагогики, психологии и предметных методик названного университета; проектирования спецкурса «Культура делового общения»; разработки научно-методических рекомендаций «Организационно-педагогические условия развития у учащихся НПО умений делового общения».

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Теоретико-методической основой развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения является междисциплинарно-партисипативный подход, который обеспечивает комплекс целостных знаний, умений и навыков в области делового общения на основе трансформации из разных учебных дисциплин элементов содержания, способствующих установлению взаимодействия с людьми в деловой сфере на основе соучастия и организации кооперативной деятельности, а также неформальной и диалогической межличностной коммуникации, созданной на паритетных началах.

2. Модель развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения спроектирована на основе междисциплинарно-партисипативного подхода и определяется взаимосвязью целевого, содержательного, организационного и результативного компонентов. Содержательная специфика данной модели заключается в интеграции ее общекультурного, информационного и деятельностно-поступочного блоков, что способствует достижению более высокого уровня умений делового общения учащихся.

3. Эффективность реализации модели развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения обеспечивается комплексом организационно-педагогических условий, включающих в себя: актуализацию учебных возможностей диалога, ориентацию учащихся на толерантное деловое общение, осуществление индивидуализации обучения деловой коммуникации, применение партисипативных методов обучения.



*Архитектоника диссертации* соответствует её логике и включает введение, две главы, заключение и библиографические источники, содержащие 196 наименований, в том числе 12 на иностранном языке. Общий объем работы составляет 177 страниц машинописного текста.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

**Во введении** обосновывается актуальность темы; формулируется проблема, цель, задачи и гипотеза исследования; указываются объект, предмет; описываются методология, теоретическая основа и методический аппарат диссертации, источниковая база, этапы экспериментальной работы; раскрывается научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования; выдвигаются основные положения, выносимые на защиту.

**В первой главе** «Теоретические аспекты проблемы развития у учащихся учреждений начального профессионального образования умений делового общения» представлены генезис и современное состояние проблемы развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, выявлена теоретико-методическая основа исследования, разработана модель развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, выявлены, обоснованы и экспериментально проверены организационно-педагогические условия ее эффективной реализации.

Выдающиеся мыслители разных стран и исторических эпох высказали глубокие суждения о сущности и содержании человеческого общения в тех или иных сферах общественной жизни, его объективных и субъективных сторонах. В связи с этим они высказывались о психологической и нравственной сторонах человеческого общения и соответствующих свойствах людей как субъектов межличностного общения, в том числе о их психологических и моральных свойствах (Платон, Аристотель, Конфуций, Сократ, Б.Спиноза, Т.Гоббс, Ж.-Ж.Руссо и др.). Многие идеи мыслителей прошлых эпох имеют прямое отношение к проблеме межличностного общения людей, в том числе их делового общения. Так, одно из фундаментальных положений теории межличностного общения указывает, что разного рода психические состояния людей во многом определяются содержанием их нравственного сознания и как бы заключают его в себе. Поэтому изучение психологии и этики делового общения предполагает осмысление с позиций сегодняшнего дня того теоретического наследия из области психологии и этики, которое способствует более глубокому пониманию относящихся к ней проблем и их более содержательному анализу.

На современном этапе развития общества вопросы общения, взаимного влияния людей друг на друга, отношений между людьми занимают центральное место в психолого-педагогических исследованиях. Концептуальные основы разработки проблемы общения связаны с трудами Б.Г.Анашьева, Г.М.Андреевой, А.А.Бодалева, Л.С.Выготского, Б.Ф.Ломова, А.В.Петровского, С.Л.Рубинштейна и др., рассматривающих общение как важное условие развития человека, его социализации и индивидуализации.

Для эффективного сотрудничества с другими людьми в различных областях деятельности, успешной реализации своих жизненных потребностей человек должен обладать умениями делового общения. Иначе говоря, только в деловом общении человек способен органично, естественно и непринужденно реализовать систему знаний, норм, ценностей и образцов поведения, принятых в обществе, в котором он живет.

Анализ научной литературы (О.А.Баева, Г.В.Бороздина, А.Я.Кибанов, В.Н.Лавриненко, А.В.Морозов, Е.Ю.Никитина, М.В.Смирнова и др.) позволил нам под деловым общением понимать сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между равноправными партнерами в ходе их социально значимой деятельности, способствующей реализации целей этой деятельности и создающий условия для их паритетного сотрудничества. При этом нами были выявлены основные параметры, которые характеризуют процесс делового общения:

- а) деловое общение является видом межличностного общения, в котором партнер всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- б) определяющим содержанием делового общения является социально значимая деятельность;
- в) деловое общение основано на принципах продуктивности и паритетности.

В структуре делового общения выделяется три взаимосвязанные стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Коммуникативная сторона делового общения состоит во взаимном обмене информацией, значимой для партнеров по общению. Для того чтобы стать значимой, информация должна быть не просто принята, но и понята и осмыслена. Интерактивная сторона делового общения заключается в организации взаимодействия между общающимися, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями. Деловое общение проявляется как межличностное взаимодействие, как совокупность связей и взаимовлияний, складывающихся благодаря совместной социально значимой деятельности партнеров. Перцептивная сторона означает процесс восприятия друг друга партнерами по деловому общению, в ходе которого формируются представления об их намерениях, мыслях, способностях, установках, культуре.

Деловое общение реализуется в следующих основных формах: а) деловая беседа; б) деловые переговоры; в) спор, дискуссия, полемика; г) деловое совещание; д) публичное выступление; е) телефонные разговоры; ж) деловая переписка.

Одним из факторов, обеспечивающих эффективность делового взаимодействия, является развитие у обучаемых умений делового общения. Анализ развития педагогической мысли привел к выводу, что достаточно большое количество педагогических исследований посвящено вопросам формирования отдельных видов умений будущих специалистов-профессионалов: политических, правовых, методологических, коммуникативных и др. (А.К.Мартеллер, Е.Ю.Никитина, Н.Н.Туркибаева и др.). Основываясь на принципах культурологического образования, мы рассматриваем процесс развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения как часть культуры,

которая, с одной стороны, питается ею, а с другой – влияет на ее сохранение и развитие. Нами разделяется точка зрения исследователей (О.А.Басва, А.Я.Кибанов, М.В.Смирнова и др.), согласно которой умения делового общения представляют собой единство коммуникативных, этических и психологических умений.

Этические умения делового общения представляют собой совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в процессе их производственной деятельности и основываются на таких правилах и нормах поведения партнеров, которые, в конечном счете, способствуют развитию сотрудничества, т.е. укрепляют основу делового общения. Смысл этих правил и норм заключается в укреплении взаимного доверия, информировании делового партнера о своих намерениях и действиях, исключении обмана и дезориентации партнера.

Коммуникативные умения представляют собой знания, умения и навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров и направлять к желаемому результату.

Психологическая составляющая умений делового общения включает психологические элементы процесса общения (потребности, мотивы, восприятие, понимание, взаимодействие и др.) и психологические качества субъектов общения (способности, интеллект, волю, эмоции, чувства, темперамент и т.д.). Проявление психологических свойств в процессе делового общения и взаимодействия личностей в конкретных ситуациях неоднозначны и зависят от многих факторов, имеющих как природное, так и социально-культурное происхождение.

Проведенное теоретико-экспериментальное изыскание позволило выявить, что уровень владения умениями делового общения определяется наличием у субъекта общения следующих личностных качеств:

- эмпатии – умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они;
- доброжелательности – уважение, симпатия, умение понимать людей, не одобряя их поступки, готовность поддерживать других;
- аутентичности – способность быть самим собой в контактах с другими людьми;
- конкретности – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы;
- инициативности – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность драться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;
- непосредственности – умение говорить и действовать напрямую;
- открытости – готовность открывать другим свой внутренний мир и твердая убежденность в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренности;
- принятия чувства – умение выражать свои чувства и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;

самопознания – исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, готовность принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки.

Итак, в нашем понимании умения делового общения – это совокупность норм, способов и форм в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющая устанавливать деловые контакты с партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, на основе нормативности, ясности и убедительности речи, прогнозировать и направлять их поведение к желаемому результату.

Решение такой многоаспектной проблемы педагогики, как развитие у учащихся учреждений НПО умений делового общения, требует четкого теоретико-методического подхода к своей организации, в котором должны быть заложены ведущие тенденции общества, социокультурные детерминанты его эволюции в целом и профессионального образования в частности.

Учитывая существующую в теории и практике педагогики тенденцию синтеза уже известных ранее подходов, основой исследования процесса развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения мы избрали междисциплинарно-партиципативный подход, отдельные элементы которого просматриваются на протяжении всей истории педагогического познания и могут быть детерминированы в русле развития настоящей проблемы.

Междисциплинарный подход имеет для нашей проблемы существенные возможности, ибо на сегодняшний день в условиях профессионального лица не существует полного интегрированного курса в целях развития у обучаемых умений делового общения: его отдельные аспекты рассматриваются обособленно такими дисциплинами, как «Русский язык и литература», «Обществознание», «Основы правоведения», «Культура профессионала». При этом каждая из перечисленных дисциплин вносит лишь элемент в развитие у учащихся умений делового общения, порождая тем самым противоречие между «осколочными» знаниями, получаемыми обучаемыми при изучении разных дисциплин, и необходимостью их комплексного применения в будущей профессиональной деятельности; между необходимостью синтезировать, интегрировать знания, умения и навыки в области делового общения, состыковывать их в целостную картину и узкоспециализированным подходом к подаче содержания материала в различных дисциплинах, а также нарушением единства в изложении отдельных вопросов. При этом заметим, что междисциплинарные связи проявляются в следующих важнейших направлениях процесса развития у учащихся профессионального лица умений делового общения: а) способствуют повышению научного и теоретического уровня развития искомого процесса; б) вносят системообразующее начало и обеспечивают целостность развития искомого процесса; в) расширяют область познания, выделяя связи между элементами знаний из разных учебных дисциплин в качестве специальных объектов усвоения; г) выступают как метод деятельности обучаемого, развивающий у него способность к синтезу знаний из различных дисциплин, вызывают у учащихся потребность в развитии умений обобщать из различных дисциплин, в единичном видеть общее и с позиций общего оценивать особенное;

д) обеспечивают создание модели развития у учащихся умений делового общения.

Опираясь в своем исследовании на понятие «партиципативность» (У.Д.Дункан, Е.Ю.Никитина, Т.В.Орлова, W.E.Deming, O.Ermin, P.B.Peterson и др.), перечислим слагаемые партиципативного подхода, используемого нами в целях развития у учащихся профессионального лица умений делового общения:

а) совместное принятие решений коммуникативных задач преподавателя и учащегося; б) диалогическое взаимодействие преподавателя и учащегося, основанное на паритетных началах; в) добровольность и заинтересованность всех участников образовательного процесса; г) консультации, поиски согласия между преподавателем и обучаемым, достижение консенсуса при решении коммуникативных задач.

Такой подход к пониманию партиципативности представляется нам наиболее полным, ибо акцент ставится не только на самом факте совместного принятия решения, возникающего при анализе умений делового общения учащихся профессионального лица, но и на тех существенных чертах, характеризующих их взаимодействие: поиск согласия путем переговоров и консультаций, диалогический тип взаимодействия преподавателя и обучаемого. Осуществляя партиципативный подход к процессу развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, преподаватель должен опираться на следующие постулаты: а) каждый учащийся – уникальная личность, поэтому стандартные подходы к его профессиональному образованию не подходят; они должны быть сформулированы применительно к конкретному человеку и данной ситуации; б) взаимодополняемость способностей обучаемых в учебной группе и общность основных ценностных установок обеспечивают полноценное использование их индивидуальных возможностей и особенностей при достижении общих целей в деловом общении; в) необходимо наличие осмысленной межличностной коммуникации между учащимися в учебной группе, незаурядные цели должны формулироваться таким образом, чтобы энергия группы могла быть конструктивно направлена на их достижение; г) активное участие всех обучаемых в анализе проблем и перспектив в овладении умениями делового общения, планировании совместных действий, оценки (самооценки) полученных результатов образования.

В результате мы пришли к пониманию междисциплинарно-партиципативного подхода как теоретико-методической основы развития у учащихся профессионального лица умений делового общения, которая обеспечивает комплекс целостных знаний, умений и навыков в области делового общения на основе трансформации из разных учебных дисциплин элементов содержания, способствующих установлению взаимодействия с людьми в деловой сфере на основе соучастия и организации кооперативной деятельности, а также неформальной и диалогической межличностной коммуникации, созданной на паритетных началах.

Проведенное теоретико-экспериментальное исследование показало, что междисциплинарно-партиципативный подход обладает значительным инструментально- и эвристико-методическим потенциалом при развитии у учащихся профессионального лица умений делового общения.

На основе междисциплинарно-партисипативного подхода нами спроектирована модель развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, которая морфологически представлена целевым, содержательным, организационным и результативным компонентами. При этом содержательной спецификой данной модели является интеграция ее общекультурного, информационного и деятельностно-поступочного блоков, каждый из которых предполагает определенные знания и умения, необходимые для развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения.

Разработанная нами модель развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения характеризуется: а) целостностью, т.к. все указанные компоненты взаимосвязаны между собой, несут определенную смысловую нагрузку и «работают» на конечный результат; б) открытостью, ибо модель «встроена» в контекст системы начального профессионального образования как дополнительное, но самостоятельное звено; в) прагматичностью, ибо она выступает средством организации практических действий, т.е. рабочим представлением обозначенной цели.

Результатом развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения является достижение ими более высокого уровня владения деловым общением, который позволит осуществлять культурную, языковую и межличностную коммуникацию, адекватно ситуациям профессионального общения, что, в свою очередь, предполагает наличие не только специфических для осуществления этого процесса знаний, умений и навыков, но и опыта профессиональной деятельности, которые в комплексе помогают человеку осуществлять свою профессиональную деятельность на должном уровне.

Разработанная нами модель развития у учащихся учреждений начального профессионального образования умений делового общения (рис.1) может быть эффективно реализована лишь при наличии определенного комплекса организационно-педагогических условий, под которыми мы, вслед за В.А.Беликовым и др., понимаем совокупность объективных возможностей содержания, форм, методов и материально-пространственной среды, направленных на решение поставленных в педагогике задач, которые сознательно создаются в образовательном процессе, а их реализация обеспечивает наиболее эффективное протекание этих процессов, в основе которых лежит деятельность.

Выявляя комплекс организационно-педагогических условий эффективной реализации модели развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, в основе которой лежит междисциплинарно-партисипативный подход, мы ориентировались на требования, предъявляемые современным обществом к профессионально мобильному и конкурентоспособному специалисту; тенденции изменения содержания образования в учреждениях начального профессионального образования; результаты выявленной специфики развития у обучающихся умений делового общения в учреждениях НПО; результаты констатирующего этапа проведения опытно-поисковой работы. В результате был выявлен следующий комплекс организационно-педагогических условий:

- актуализация учебных возможностей диалога;
- ориентация учащихся на толерантное деловое общение;

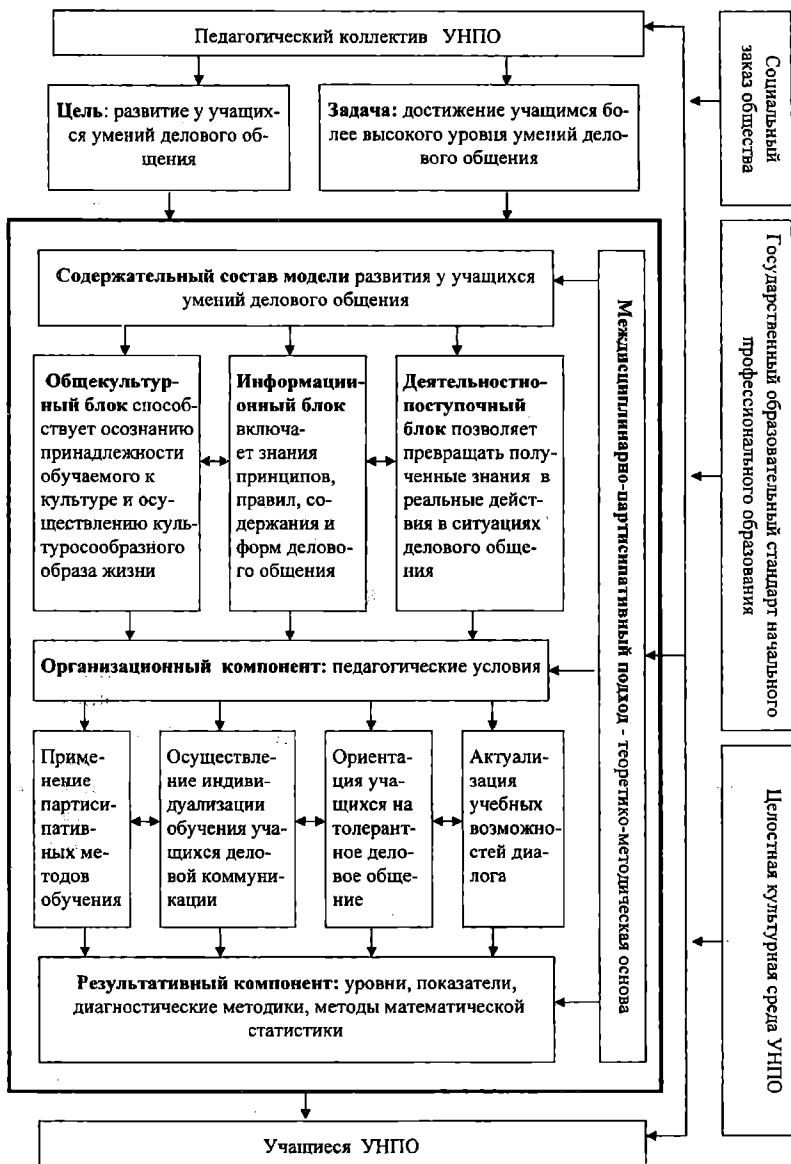


Рис.1. Модель развития у учащихся умений делового общения

Примечание: УНПО – учреждения начального профессионального образования

- осуществление индивидуализации обучения учащихся деловой коммуникации;

- применение партисипативных методов обучения.

Способность вести диалог – один из универсальных показателей развития у учащихся делового общения, включающий в себя направленность на поиск смысла изучаемых ценностей, возможность субъективно воспринимать материал, определять границы иных мнений (С.В.Белова).

Способность учащегося к диалогу предполагает принятие им диалога как особой ситуации общения, требующей адекватного поведения, соблюдения некоторых правил, ибо диалог предполагает воспринимать чужую и порождать собственную речь в процессе учебной коммуникации. Овладение диалогической речью происходит в результате специального обучения, которое должно строиться с учетом лингвистических и психологических особенностей делового сообщения. Специфика объекта усвоения ставит перед преподавателем задачу поэтапного и последовательного формирования диалогической речи обучаемых с учетом характера диалога от ситуативного до учебного.

Необходимость ориентации учащихся учреждений НПО на толерантное поведение при развитии у них умений делового общения обусловлена тем, что обе стороны в деловом общении стремятся к достижению взаимопонимания, т.е. выражают желание, стремление, готовность понять, бесконфликтно, толерантно принять иную точку зрения, то легко будут прощены или не замечены и языковые, и социокультурные ошибки. Напротив, интолерантное поведение одной или обеих сторон делового общения может привести к возникновению барьеров во взаимопонимании и, следовательно, либо снизить эффективность делового общения, либо служить причиной полного разрыва деловых отношений. Следовательно, основой делового общения будущих специалистов должно стать толерантное стремление к взаимопониманию, ибо: а) толерантность представляет собой готовность обучаемых к пониманию, уважению и сотрудничеству с партнерами, принадлежащим к другим культурам и отличающимися внешнею, языком, убеждениями, обычаями и верованиями; б) необходимость ориентации будущего специалиста на толерантное деловое общение в процессе профессиональной подготовки обусловлена тем, что толерантность является, во-первых, социальной нормой современного общества; во-вторых, политическими и правовыми требованиями к членам мирового сообщества; в-третьих, значимым показателем профессиональной культуры специалиста любого профиля.

Индивидуализация обучения учащихся деловой коммуникации – это строгий учет в процессе обучения индивидуальных особенностей, интересов, способностей и возможностей каждого на основе гибких педагогических технологий развития у учащихся умений делового общения и совместной продуктивной деятельности с преподавателем.

Обязательным условием осуществления индивидуализации развития у обучаемых умений делового общения является, с нашей точки зрения, перспективное тематическое планирование: предлагая различного рода задания, а также допуская различный темп проработки учебного материала, преподаватель



к моменту завершения работы над темой должен обеспечить усвоение знаний и приобретение умений всеми обучаемыми. А это в свою очередь означает, что педагог должен четко представить себе пути, которыми он поведет обучаемых к конечному результату. Кроме того, как показал опыт, эффективное развитие у учащихся учреждений НПО умений делового общения зависит от совместной продуктивной деятельности преподавателя и обучаемого.

Только с учетом этих условий, по нашему мнению, будет осуществлена научно-обоснованная индивидуализация в современной образовательной среде, которая в действительности будет способствовать усвоению каждым учащимся учебного материала, развитию потенциальных возможностей потребности-мотивационной, волевой сфер обучаемого и т.д.

Под партисипативными методами (от лат. participatio – участие, совместно делаю, включенность, вовлеченность во что-либо) мы понимаем способ организации взаимодействия, побуждающего субъектов образовательного процесса (преподавателя и учащегося) к деятельности, направленной на развитие у последнего умений делового общения.

Положив в основу классификации средства влияния обучаемых на разрешение проблемы, следует указать на косвенные (не требующие непосредственного общения преподавателя и учащегося друг с другом; воздействие на принятие решений оказывается опосредованно; они не предписывают прямо какие-либо действия, например, это выражение мнения будущих специалистов в опросах, анкетах, путем голосования и т.д.) и прямые (применяются в процессе непосредственного общения педагога и будущего специалиста в различных конфигурациях в ходе осуществлений друг с другом совместной деятельности, как правило, это консультация, совет, рекомендация, собеседование и т.д.).

Необходимость и достаточность выявленного комплекса организационно-педагогических условий реализации модели развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, спроектированной нами на основе междисциплинарно-партисипативного подхода, проверялись в ходе проведения опытно-поисковой работы на базе ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 120» г. Снежинска, ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 16» г. Озерска, ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 44» г. Озерска. Опытно-поисковая работа подробно описана нами во второй главе исследования.

**Во второй главе** «Опытно-поисковая работа по развитию у учащихся учреждений начального профессионального образования умений делового общения» изложены теоретико-методические аспекты проведенного исследования, ход и результаты констатирующего, формирующего и обобщающего этапов, обоснованы показатели и уровни развития у учащихся профессионального лицея умений делового общения; методическое обеспечение реализации организационно-педагогических условий развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения; представлены количественный и качественный анализ результатов проведенного исследования. На констатирующем этапе изучался вопрос об уровнях развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения. На этом этапе опытно-поисковой работы приняли участие 317 учащихся.

В качестве показателей, характеризующих эти уровни, были взяты: степень сформированности фонда знаний в области деловой коммуникации; успешность решения коммуникативных задач, проявление рефлексии и идентификации личностного роста обучаемых. Проявление этих показателей описано на тревожном, достаточном и продвинутом уровне развития у учащихся умений делового общения.

На формирующем этапе опытно-поисковой работы, в котором приняли участие 211 человек, определены дидактические принципы и методика реализации выявленного и научно-обоснованного комплекса организационно-педагогических условий разработанной нами на основе междисциплинарно-партисипативного подхода модели развития у учащихся умений делового общения.

Формирующий этап протекал в естественных условиях учебных заведений начального профессионального образования на базе ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 120» г. Снежинска, ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 16» г. Озерска, ГОУ НПО «Профессиональный лицей № 44» г. Озерска в различных экспериментальных группах, с выровненными начальными параметрами отдельных условий, подвергающихся опытной проверке.

В соответствии с задачами формирующего этапа были организованы три экспериментальные и одна контрольная группы. В контрольной группе (КГ) развитие у учащихся умений делового общения осуществлялось в рамках традиционного обучения в учреждении НПО. В экспериментальной группе (ЭГ-1) актуализировались учебные возможности диалога, а также осуществлялась ориентация учащихся на толерантное деловое общение. В экспериментальной группе (ЭГ-2) осуществлялась проверка кроме двух предыдущих, третьего организационно-педагогического условия – применение индивидуализации обучения учащихся деловой коммуникации. В экспериментальной группе (ЭГ-3) нами проверялось комплексное использование всех условий, включающих, кроме трех предыдущих, четвертое – применение партисипативных методов обучения.

Срезы, проведенные в контрольной и экспериментальных группах, показали устойчивый переход обучаемых с тревожного уровня на достаточный и продвинутой. Если у учащихся контрольной группы продвинутой уровень развития умений делового общения вырос на 10,2%, то в экспериментальных группах на 32%; достаточный уровень на 26,5%, и на 23,1% соответственно; количество учащихся с тревожным уровнем уменьшилось в экспериментальных группах на 55%, в то время как в контрольной – лишь на 36,7%.

Данные, полученные в ходе осуществления опытно-поисковой работы, позволили выявить позитивную тенденцию развития у учащихся умений делового общения в рамках разработанной нами на основе междисциплинарно-партисипативного подхода модели на фоне комплекса организационно-педагогических условий. На рис. 2 представлена динамика коэффициента эффективности (КЭ), а на рис. 3 динамика среднего показателя (СП), которые наглядно демонстрируют положительные изменения среднего показателя уровня развития у учащихся умений делового общения в ходе осуществления опытно-поисковой работы.

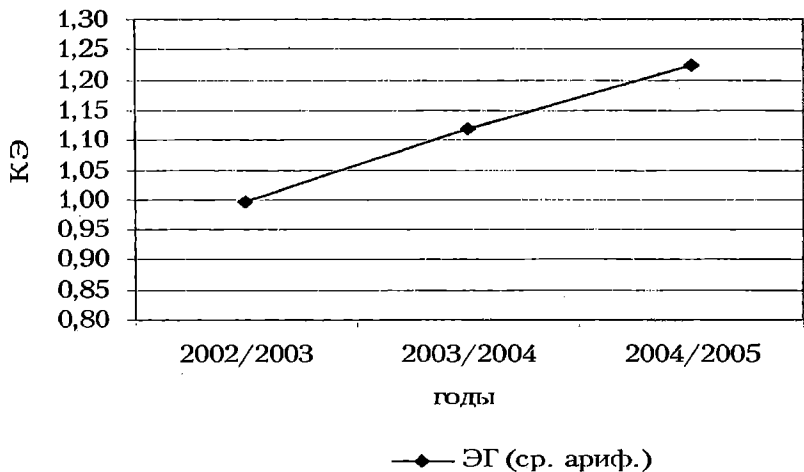


Рис. 2. Динамика коэффициента эффективности (КЭ) развития у учащихся умений делового общения в ходе опытно-поисковой работы

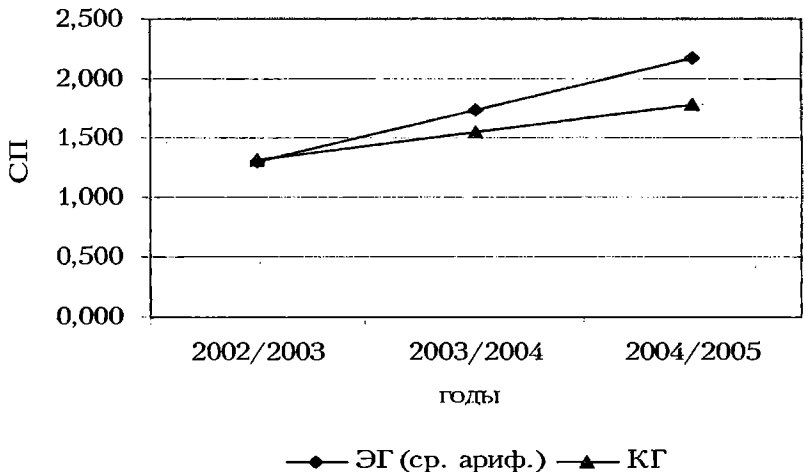


Рис. 3. Динамика среднего показателя (СП) развития у учащихся умений делового общения в ходе опытно-поисковой работы

Развитие у обучаемых умений делового общения на более высоком уровне могло произойти либо вследствие случайных факторов, либо под влиянием целенаправленного педагогического воздействия. Если различие в уровнях развития этих умений учащихся экспериментальных и контрольной групп существенно, то согласно критерия  $\chi^2$  (хи-квадрат), оно не может быть объяснено случайными причинами, а является следствием специально организованной деятельности, что означает следующее: выявленные и теоретически обоснованные нами организационно-педагогические условия эффективной реализации спроектированной нами на основе междисциплинарно-партиципативного подхода модели являются необходимыми и достаточными.

По расчетным данным, при 5% уровне значимости было доказано преимущество альтернативной гипотезы перед нулевой. На основании этого мы имеем право считать, что развитие у учащихся умений делового общения экспериментальной группы ЭГ-3 осуществляется на более высоком уровне, чем у обучаемых контрольной группы и экспериментальных групп ЭГ-1 и ЭГ-2. Это позволило сделать вывод о том, что цель исследования достигнута, гипотеза подтверждена. При этом развитие у учащихся умений делового общения произошло под влиянием совокупности выделенных нами организационно-педагогических условий, а это значит, что только их комплексная реализация способствует решению основной задачи – развитию у учащихся учреждений НПО умений делового общения на более высоком уровне.

В *заключении* диссертации изложены выводы.

Актуальность настоящей проблемы обусловлена современными тенденциями профессионального образования в нашей стране, изменившимися целями государственной политики в области гуманитарной подготовки обучаемых, нереализованным потенциалом учреждений НПО в подготовке квалифицированных кадров, способных осуществлять в будущей профессиональной деятельности деловое общение и недостаточной разработанностью теоретико-методического обеспечения названного процесса.

Проведенное теоретико-экспериментальное исследование позволило зафиксировать тот факт, что сегодня наиболее продуктивным следует признать подход, главным механизмом которого является развитие профессиональной культуры учащихся учреждений НПО в целом и умений делового общения в частности, способствующих установлению и развитию контактов между партнерами в ходе их социально значимой деятельности и созданию условий для их паритетного сотрудничества.

Ведущим понятием исследования признано «умение делового общения», под которым понимается совокупность норм, способов и форм в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющих устанавливать деловые контакты с партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, на основе нормативности, ясности и убедительности речи, прогнозировать и направлять их поведение к желаемому результату.

Теоретико-методической основой развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения является междисциплинарно-партиципативный

подход, который обеспечивает комплекс целостных знаний, умений и навыков в области делового общения на основе трансформации из разных учебных дисциплин элементов содержания, способствующих установлению взаимодействия с людьми в деловой сфере на основе соучастия и организации кооперативной деятельности, а также неформальной и диалогической межличностной коммуникации, созданной на паритетных началах.

На основе междисциплинарно-партисипативного подхода нами спроектирована модель развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения, которая морфологически представлена такими компонентами: целевым, содержательным, организационным и результативным. При этом содержательной специфической особенностью данной модели является ее интеграция общекультурного, информационного и деятельностно-поступочного блоков. Разработанная модель характеризуется целостностью, открытостью и прагматичностью.

Спроектированная нами на основе междисциплинарно-партисипативного подхода модель развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения может быть эффективно реализована лишь при наличии определенного комплекса организационно-педагогических условий, который включает актуализацию учебных возможностей диалога, ориентацию учащихся на толерантное деловое общение, осуществление индивидуализации обучения учащихся деловой коммуникации, применение партисипативных методов обучения.

Проведенный нами педагогический эксперимент подтвердил, что реализация намеченных путей и средств развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения способствует достижению более высоких качественных результатов.

В то же время итоги нашей исследовательской работы позволяют зафиксировать следующее: возможности начального профессионального образования для развития у учащихся умений делового общения далеко не исчерпаны. Не все аспекты данной проблемы изучены нами с достаточной степенью полноты, однако общий подход к построению междисциплинарно-партисипативной модели развития у обучаемых в учреждениях НПО исследован, апробирован и дал положительные результаты. Наряду с этим мы полагаем, что существует ряд вопросов, требующих более углубленного и серьезного изучения. Таковыми, с нашей точки зрения, являются: выявление новых факторов и условий успешного развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения; разработка теоретических основ подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в области осуществления развития умений делового общения учащихся учреждений НПО; детальная разработка методико-технологического обеспечения процесса развития у обучаемых умений делового общения и др. С точки зрения этих направлений мы и будем продолжать дальнейшее исследование.

Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих *публикациях*.

## **Статьи в журналах, рекомендованных ВАК для публикации результатов диссертационных исследований**

1. *Ковалева Ю.С.* Междисциплинарно-партисипативный подход как теоретико-методологическая основа развития умений делового общения учащихся НПО // *Профессиональное образование. Прил. «Новые педагогические исследования» / Акад. проф. образования. М.: ИСОМ, 2006. № 2. С. 101-112.*
2. *Ковалева Ю.С.* Теоретические аспекты проблемы развития у учащихся учебных заведений НПО умений делового общения // *Вестник Челябинского государственного педагогического университета. Челябинск: Изд-во Челяб. гос. пед. ун-та, 2006. № 4. С. 80-93.*
3. *Ковалева Ю.С.* Содержательный компонент модели развития у учащихся учреждений начального профессионального образования умений делового общения // *Вестник Челябинского государственного педагогического университета. Челябинск: Изд-во Челяб. гос. пед. ун-та, 2006. № 5. С. 40-49.*

## **Статьи в сборниках научных трудов и тезисы докладов на научно-практических конференциях**

4. *Никитина Е.Ю., Ковалева Ю.С.* Об использовании партисипативных методов развития у учащихся учреждений НПО умений делового общения // *Педагогические науки. 2006. № 2 (18). С. 159-160.*
5. *Ковалева Ю.С.* Возможности междисциплинарно-партисипативно-го подхода в целях развития у обучаемых умений делового общения // *Психодидактика высшего и среднего образования. Ч. I: Материалы 6-ой всерос. науч.-практ. конференции, 28–30 марта 2006 г. Барнаул: БГПУ, 2006. С. 248-251.*
6. *Ковалева Ю.С.* Развитие культуры делового общения как фактор совершенствования качества подготовки будущих специалистов // *Роль инфокоммуникационных технологий в совершенствовании системы управления качеством образования: материалы междунар. науч.-метод. конф., 1719 октября 2005 г. СПб. Санкт-Петербург. гос.ун-т, 2005. С. 121-125.*
7. *Ковалева Ю.С.* Педагогические условия развития у учащихся НПО умений делового общения // *Наука и образование: проблемы и перспективы. Материалы 8-ой регион. науч.-практ. конф. аспирантов, студентов и учащихся (Бийск, 28-29 апр. 2006 г.): В 2-х ч. Бийск: БПГУ им. В.М.Шукшина, 2006. Ч.2. С. 160-166.*
8. *Ковалева Ю.С.* К вопросу об актуальности проблемы развития культуры делового общения у учащихся профессионального лица // *Сборник статей междунар. науч.-метод. конф. «Образование как интегративный фактор цивилизационного развития». Казань, 2006. С. 129-131.*
9. *Ковалева Ю.С.* К вопросу о развитии у российских менеджеров умений делового общения // *Современный российский менеджмент: состояние, проблемы, развитие: Сборник статей V Междунар. науч.-метод. конф. Пенза, 2006. НОУ «Приволжский дом знаний», 2006 г. С. 121-122.*
10. *Ковалева Ю.С.* Диалог как способ развития у учащихся НПО умений делового общения // *Наука и образование–2006: Материалы междунар. науч. конф., 2-3 марта 2006 г. Белово, 2006. С. 433-438.*

11. *Ковалева Ю.С.* К вопросу о включении деловой игры в процесс развития у учащихся умений делового общения // Теория и практика развития совр. высш. профес. образования: Материалы междунар. науч.-практ. конф. 21-24 марта 2006 г. Шадринск, 2006. С. 77-80.

12. *Ковалева Ю.С.* Развитие умений делового общения как инновационный фактор в управлении профессиональным образованием будущих специалистов // Экономика и управление профессиональным образованием: Материалы Всеросс. науч.-практ. конф. Екатеринбург, 2006. Изд-во РГППУ, 2006. С. 82-83.

#### **Учебные и методические пособия**

13. Деловое общение: пособие к спецкурсу / Авт.- сост. *Ковалева Ю.С.*; Челябинск: Изд-во ГОУ ВПО «ЧГПУ», 2005. 48 с.

14. Организационно-педагогические условия развития у учащихся НПО умений делового общения: Научно-метод. пособие / Сост. *Ковалева Ю.С.*; Челябинск: Изд-во ГОУ ВПО «ЧГПУ», 2006. 91 с.

---

КОВАЛЕВА Ю.С.

### **РАЗВИТИЕ У УЧАЩИХСЯ УЧРЕЖДЕНИЙ НАЧАЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ УМЕНИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

*Автореферат диссертации на соискание степени  
кандидата педагогических наук*

Подписано в печать 18.09.2006. Формат 60х90/16.

Усл. печ. л. 1,1. Печать офсетная.

Заказ № 06-09-0012. Тираж 100 экз. Бесплатно.

Отпечатано в ООО «Растр-Технология»  
456770, Снежинск, Челябинская область, а/я 253