

Число учреждений, старающихся превратить инновации в системный организованный процесс, постоянно растет, а руководители этих предприятий стараются обеспечить быструю инновационную отдачу.

Перспективных сотрудников в учебных заведениях ценят и соответствующим образом мотивируют, так как, охота на таланты сейчас является особым видом бизнеса.

Ключевые задачи классического менеджмента - планирование, организация, мотивация и контроль.

Планирование инновационной деятельности начинается с формулы, определяющей миссию инновационной деятельности и выбора оптимальной для каждого направления инновационной стратегии. Идеи сотрудников, потребителей являются важнейшим инновационным ресурсом, которым необходимо управлять. Необходимо использовать как классические, так и особенные методы мотивации, позволяющие раскрыть творческий потенциал сотрудника.

Инновационную деятельность необходимо постоянно оценивать для того, чтобы проверить правильность выбранной стратегии и вовремя предпринять корректирующие действия. Каждое образовательное учреждение выбирает собственную систему оценочных показателей инновационной деятельности. Правильность выбранных факторов важна для оценки результатов инновационной деятельности, а также принятия решений о финансировании инвестиций.

Нет сомнения, что в России вместо традиционных методов управления руководители начнут активно использовать современные инструменты инновационного менеджмента.

*Ридингер И.А., Зинякова Н.В.*

*ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Екатеринбург*

## **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЕГО РОЛЬ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ УЧЕБНЫМ ПРОЦЕССОМ**

Современное образовательное учреждение не может эффективно функционировать без стабильной, четко выстроенной стратегии, которая в обязательном порядке включает такой элемент как деловое общение.

Несмотря на то, что деловое общение, как правило, затрагивает профессиональную сферу, оно затрагивает и повседневные стороны человеческих взаимоотношений. Одним из главных регуляторов этих взаимоотношений выступают этические нормы, в которых выражены представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнёрства между коллегами по работе, руководителями и подчинёнными.

Но для обеспечения высокого уровня общения руководитель должен уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Так, нужно обязательно учитывать, что в процессе общения между партнерами, коллегами может возникнуть напряженность и даже конфликтная ситуация, например, из-за неуважения к чувству собственного достоинства.

Говоря о деловом общении и его роли в управлении учебным процессом, необходимо четко понимать, что собой представляет сам процесс делового общения.

Основными средствами в рамках процесса общения не зависимо от назначения и специфики, является: речь; язык; жесты; мимика; фразы; эмоции.

Составными элементами процесса общения являются:

- сообщение; разговор; рапорт; точка зрения; комплимент.

На сегодняшний день деловое общение – становится не просто важной составной частью ведения профессиональных взаимоотношений, но и важнейшим элементом успешности управления учебным процессом.

Основными видами делового общения, являются:

- беседы;
- переговоры;
- совещания;
- посещения;
- публичные выступления.

Деловое общение, как и любой другой процесс, состоит не только из необходимых элементов, но и также имеет ряд этапов, выражающих основную цель и направленность данного общения:

1. установление контакта;
2. ориентирование в ситуации общения;
3. обсуждение поставленной задачи;
4. поиск решения поставленной задачи;
5. завершение контакта.

Говоря о структуре делового общения, можно выделить несколько составляющих элементов:

1. Построение психологического портрета. При составлении первичного психологического портрета сотрудника рекомендуется ориентироваться на следующие параметры личности:

- направленность;
- операционные особенности поведения;
- психохарактерологические качества, выражающие отношения к различным сторонам действительности;
- психические свойства и процессы;
- социально-психологические особенности поведения.

При построении психологического портрета в рамках делового общения могут выступать такие составляющие как: эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация.

2. Элемент индивидуализации.

Кроме элементов в деловом общении можно выделить и ряд фаз являющихся неотъемлемыми частями друг друга и составными компонентами всего процесса делового общения.

Итак, наиболее ответственной фазой является подготовка делового общения, которое надо планировать, правильно выбрав место и время - определение для себя установки на результаты общения.

Далее собственно наступают фазы общения. Первой из них является вхождение в контакт. Следующая фаза - концентрация внимания на чем-то, какой-то проблеме, задаче сторон и разработке темы. Здесь выделяют мотивационный зондаж. Он производится с целью понять мотивы собеседника и выявить его интересы.

Далее наступает фаза аргументации и убеждения. Она имеет место, если есть расхождение во мнениях.

Последней фазой является фаза фиксации результата.

Говоря о деловом общении в процессе управления учебным процессом необходимо отметить, что это такое взаимодействие людей, которое подчинено решению определенной профессиональной задачи, т.е. цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения. От качества делового общения зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов, возникающих у субъектов, занятых общим делом.