

ТОЛЕРАНТНОСТЬ – ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНОЕ КАЧЕСТВО МЕНЕДЖЕРА

Воднева С.Н.

ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», Псков, Россия, e-mail: wodnewa@yandex.ru

В статье рассматривается сущность современного понимания профессии менеджера. На основе анализа компетенций, формируемых у менеджера в вузе, согласно государственному образовательному стандарту направления подготовки бакалавра 080200 «Менеджмент», его функций, выполняемых в организации, требований, предъявляемых к менеджеру как к работнику «Профессиональным стандартом управляющего (руководителя) организации», разработанного в 2010 году Научным центром сертификации управляющих, установлено, что современный менеджер должен уметь грамотно организовать работу других сотрудников, эффективно работать с клиентами, уметь договариваться, уметь улаживать конфликты, постоянно совершенствовать личностные качества, что помогает менеджеру быть успешным. Для этого он должен обладать соответствующими знаниями, умениями, навыками, уметь применять их на практике, а также развивать профессионально важные качества. Выявлено, что важным качеством для эффективной работы менеджера является толерантность. Доказано, что толерантность – профессионально важное качество менеджера, сформированность которого обеспечивает успешное осуществление профессиональной деятельности менеджера, помогает ему быть конкурентоспособным.

Ключевые слова: менеджер, профессионально важное качество, толерантность.

TOLERANCE IS PROFESSIONAL IMPORTANT QUALITY OF THE MANAGER

Vodneva S.N.

Pskov State University, Pskov, Russia, e-mail: wodnewa@yandex.ru

The article deals with the essence of modern understanding of the professional manager. Analysis of competences, formed by the manager at the university, according to the state educational standards of bachelor degree 080200 "Management", the functions, performed by the organization, requirements for a manager as an employee "Professional standards manager (head) organization" developed by Research Center Certification in 2010, found, that the modern manager must be able to organize the work of other employees, to work effectively with customers, to be able to negotiate, to be able to resolve conflicts, to improve the personal qualities continuously; it helps to be a successful manager. To do this, he must have the appropriate knowledge, be able to put them into practice and develop professional skills. It is proved, that tolerance is professionally important quality of the manager, maturity of which ensures the successful realization of professional activity manager, it helps to be competitive.

Keywords: manager, professional important quality, tolerance.

Профессия менеджера сегодня очень популярна. На основе анализа данных о количестве поступающих с сайтов Приемных комиссий разнопрофильных вузов (например, ПсковГУ, НовГУ, САФУ, ВГУ) примерно 40–45 % абитуриентов подают заявления на факультеты менеджмента. В свою очередь данные сайтов кадровых агентств указывают, что «примерно 40 % вакансий на рынке труда составляют позиции менеджеров различных направлений и уровней подготовки» [12]. Действительно высокий спрос на менеджеров, а также универсальность данной профессии позволяет выпускникам, получившим данную квалификацию, работать практически во всех отраслях народного хозяйства: от предприятий экономики и бизнеса до государственных структур и организаций.

Проанализируем сущность современного понимания профессии менеджера. Слово «manager» в переводе с английского означает «управлять, заведовать, стоять во главе».

«Новый словарь русского языка» определяет менеджера как «1) Специалиста в области управления производством, предприятием и т.п.; 2) Организатора творческой, спортивной и т.п. деятельности какого-либо коллектива или отдельного лица» [6]. В Словаре бизнес-терминов «менеджер – квалифицированный специалист, наемный работник, управляющий компанией, фирмой, банком, структурным подразделением, направлением, обладающий в пределах своей компетенции, исполнительной властью» [11]. Атлас профессий указывает, что «менеджер занимается профессиональной организаторской деятельностью, осуществляет руководство деятельностью других людей в процессе выполнения ими работы» [1].

К основным функциям менеджера принято относить следующие: планирование, организация, управление и контролирование в компании или подразделении [2;23-24]. Однако современные экономические условия определяют направления деятельности менеджера. Если еще 20 лет назад было важно организовать сам процесс на предприятии, то сейчас возросло внимание к результату деятельности. Инновационные процессы, использование новых высоких информационных технологий и технических средств требуют нового, более высокого уровня квалификации кадров менеджеров. Децентрализация управления дает свободу менеджеру, он может формировать новые внутренние сетевые структуры управления в виде команд, рабочих групп для решения рабочих задач. Из-за увеличения миграции населения коллективы часто становятся многонациональными. Управление таким коллективом требует высокой культуры и профессионализма менеджера. Благодаря расширению внешнеэкономических связей многие предприятия имеют международных партнеров. В условиях жесткой конкуренции важным становится создание имиджа предприятия, умение работать с клиентами и партнерами. Это является задачами менеджера. Согласимся с Д.О. Ямпольской, М.М. Зонис, что «человеческий фактор становится ключевым фактором успеха функционирования предприятия, что нашло отражение в принципах управления, сформулированных на рубеже XX и XXI вв.» [18]. Среди этих принципов авторы выделяют «лояльность к работающим; 100 % ответственность – как обязательное условие успешного менеджмента; коммуникации, пронизывающие организацию снизу вверх, сверху вниз, по горизонтали; атмосфера в организации, способствующая раскрытию способностей работающих; постоянное обучение всех, везде и всегда; доленое участие каждого работающего в общих результатах; своевременная реакция на изменения в окружающей среде; методы работы с людьми, обеспечивающие удовлетворенность работой; переход от авторитарного стиля руководства к лидерству; непосредственное участие менеджеров в работе групп на всех этапах как условие согласования и целостности; умение контактировать с покупателями, поставщиками, исполнителями, руководителями и т. п.;

этика бизнеса; честность и доверие к людям; использование в работе фундаментальных основ менеджмента; видение организации, т. е. четкое представление о том, какой она должна быть; качество личной работы; постоянное самосовершенствование» [Там же].

Е.А.Климов утверждает, что сегодня важнейшими требованиями к менеджерам относятся: профессиональная компетентность, наличие общей подготовки в области менеджмента; знание техники и технологии производства в отрасли, к которой принадлежит организация по виду и характеру своей деятельности; знание экономики и права, психологии и педагогики; владение навыками администрирования; умение самостоятельно и своевременно принимать обоснованные решения. Важны также организаторские качества, умение работать с людьми [7].

Как констатирует О.В. Стукалова, «современные изменения в окружающей среде, интернационализация экономики, внедрение нового поколения информационных технологий, управление качеством с ориентацией на потребителя, признание существования многообразия работников, возникающие этические проблемы привели к изменению парадигмы управления. Новый подход состоит в признании первенства человека в организации, его знаний, умений, навыков для эффективного выполнения работы» [13]. По мнению многих экономистов, например, В.Д. Дорофеева, А.Н. Шмелева и др., «профессиональное развитие управленческих кадров – стратегическая задача бизнеса. Это является ключевым элементом любого успешного бизнеса и влияет на показатели его эффективности и рыночной привлекательности» [5;43]. По утверждению Е.З. Мондраевой, «эффективный менеджер проявляет себя как талантливый, компетентный, активный, уверенный в себе, социализированный адепт организации, противостоящий глупости, бездарности и социальной неразберихе, способный принимать неординарные решения в неопределенной ситуации. Для того чтобы выпускник высшего учебного заведения мог добиться успеха и преуспеть в своей профессиональной деятельности, необходимо формировать профессионально важные качества еще в вузе» [9]. Таким образом, реализация принципов управления в современных условиях предъявляет высокие требования к личностным и профессиональным качествам менеджера по разным направлениям: в работе с коллективом в качестве руководителя, с клиентами и партнерами, а также в работе над собой – самоменеджмент. Менеджер должен постоянно совершенствовать свои профессиональные качества.

Профессия менеджера относится к системе «Человек – Человек», она ориентирована на общение и взаимодействие с людьми. Проанализировав государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению 080200 «Менеджмент», а также «Профессиональный стандарт управляющего (руководителя)

организации», разработанный в 2010 году Научным центром сертификации управляющих, мы обнаружили, что в списке компетенций, необходимых для формирования менеджера, а именно: ОК 19, ОК 22, ПК 5, ПК 6, ПК 7, ПК 14, ПК 25, ПК 37 (по ФГОС ВПО по направлению 080200 «Менеджмент»), а также при описании требований всех квалификационных уровней с перечнем единиц профессионального стандарта (согласно «Профессиональному стандарту управляющего (руководителя) организации» обозначено, что профессиональный менеджер должен быть готов к кооперации с коллегами, работе в команде (ОК 7, ПК 5, ПК 7), способен осуществлять деловое общение (ОК 19), придерживаться этических ценностей (ОК 22, ПК 37), владеть различными способами разрешения конфликтов (ПК 6), способностью выполнять свои функции в межкультурной среде (ПК 25) [16]. В списке квалификационных требований «Профессионального стандарта управляющего (руководителя) организации», который основывается в том числе на требованиях госстандарта, есть перечень единиц профессионального стандарта, где менеджер также должен уметь устранять конфликтные ситуации (8А.2; 6 Д.3.; 5/1В.5.), уметь взаимодействовать с другими людьми (8Д.1; 7 С.1; 7 С.2.; 5/2 С.1.; 5/2С.2.; 5/1С.2.), формировать этические ценности в своем коллективе (7 А.2., 7 А.5; 6 А.2.; 6 А.6) [10]. На основе анализа компетенций, формируемых у менеджера в вузе, его функций, выполняемых в организации, требований, предъявляемых к менеджеру как к работнику, мы установили, что современный менеджер должен уметь организовать работу других сотрудников, эффективно работать с клиентами, уметь договариваться, уметь улаживать конфликты, постоянно совершенствовать личностные качества, которые помогают менеджеру быть конкурентоспособным. Для этого он должен обладать не только соответствующими знаниями, умениями, навыками, применять их на практике, но и развивать профессионально важные качества.

По мнению многих исследователей, как например, А.Г. Асмолова, Е. Добрыниной, С.Н. Емельянова, А.А. Погодиной, Г.У. Солдатовой, Л. Трубиной, Н.Н. Федотовой и др., способность конструктивного взаимодействия с другими людьми, сотрудничеству, неконфликтность, готовность к межличностной и межкультурной коммуникации являются характеристиками такого явления, как «толерантность». Таким образом, для эффективного, профессионального выполнения своих функций менеджеру необходимо обладать толерантностью. Чтобы понять, каким образом толерантность помогает менеджеру в работе, необходимо определить сущность данного понятия.

Понятие «толерантность» в разных языках, культурах имеет небольшие различия, но общий смысл заключается в готовности быть терпимым, снисходительным, способным признавать отличия. Следует заметить, что расхождения между русским «терпимость» и

европейским «толерантность» все же существуют. Русское «терпеть» в «Толковом словаре живого великорусского языка» В.И. Даля и «Новом словаре русского языка» Т.Ф. Ефремовой описывается как «страдать, выносить» [3], а в европейских языках «толерантность» трактуется как «воспитанность», некая нравственная категория, требующая не просто самоограничений, а позволяющая относиться к другому с позиций равного [14].

Термин «толерантность» – относительно молодой в науке. Слово «толерантность» было введено в медицине в 1953 английским иммунологом П. Медавара для обозначения «терпимости» иммунной системы организма к пересаженным инородным тканям [19;125]. Позже его стали использовать не только в медицине, но и в педагогике, философии, социологии, политологии, психологии и др. К настоящему времени сложились различные подходы к определению толерантности в зависимости от специфики дисциплины и теоретических основ, в рамках которых рассматривается это понятие. В педагогике, например, толерантность занимается вопросами взаимодействия с другими людьми, готовностью к сотрудничеству, способностью понять, сопереживать, принять таким, какой есть. Нам близка позиция исследователя толерантности Г.Г. Масловой, которая считает, что толерантность – не пассивное покорение мнению других, а активная нравственная позиция и психологическая готовность к терпимости для достижения взаимопонимания с людьми различной культурной, национальной, религиозной или социальной среды, это один из главных нравственных принципов гражданского общества [8]. Такая трактовка соответствует определению «Декларации принципов толерантности», принятой на Генеральной конференции ЮНЕСКО в 1995 году, согласно которой толерантность – это «уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур нашего мира, наших форм самовыражения и способов проявления человеческой индивидуальности» [4].

Анализируя диссертационные исследования современных авторов на предмет определения понятия «толерантность», мы пришли к выводу, что ряд авторов вслед за А.Г. Асмоловым, В.В. Бойко, Г.У. Солдатовой, а именно: В.Г. Гималиев, Е.П. Непочатых, А.Н. Третьякова и др. описывают толерантность как качество личности, которое характеризуется устойчивостью, способностью позитивно воспринимать других людей. Толерантность в их исследованиях характеризуется наличием системы позитивных установок на межличностное и межкультурное взаимодействие, уважения и терпимости к культуре, обычаям, ценностям других людей. Данные авторы говорят о толерантности как о необходимом условии продуктивной коммуникации, где участники умеют тактично выражать свои взгляды, признавать точку зрения друг друга, уметь разрешать конфликтные ситуации. Изучая проблему эффективности деятельности менеджера, мы пришли к выводу, что толерантность – это профессионально важное качество менеджера, которое проявляется в поведении и

поступках и выражается бесконфликтным взаимодействием, готовностью и способностью к конструктивному диалогу. Толерантность – это система позитивных установок на межличностное и межкультурное общение, взаимодействие, партнерство, сотрудничество, способность к конструктивному диалогу, разрешению конфликтов и их предотвращению. Толерантность предполагает терпимость, в основе которой признание универсальных прав и основных свобод человека, уважение чужих ценностей, принятие другого, не отказываясь от собственной позиции. Толерантность способствует расширению круга личных ценностных ориентаций за счет позитивного взаимодействия с другими людьми. Толерантность – это активная нравственная позиция, а также умение управлять своим поведением (своими эмоциями, мыслями, психическим состоянием). Именно толерантность как сформированное качество помогает менеджеру эффективно выполнять свои профессиональные функции, взаимодействуя с другими людьми: вышестоящим руководством, подчиненными, клиентами, поставщиками и т.д., т.е. толерантность становится для менеджера профессионально важным качеством.

Понятие профессионально важные качества (ПВК) было введено В.Д. Шадриковым. «Профессионально важное качество – целостное личностное образование, сформированность которого обеспечивает успешное осуществление данной профессиональной деятельности» [17;66]. Согласимся также с Е.А.Климовым, который отмечает, что «профессионально важные качества имеют качественную и количественную стороны, которые формируются в рамках системы, задаваемой ситуацией профессионального развития, на основе содержания и условий, в которых осваивается профессиональная деятельность» [7].

На основании диссертационных исследований, посвященных изучению ПВК менеджеров, а именно О.А.Бабенко, И.Н.Горностаевой, Г.В.Петрук, Л.В.Соколовой и др., можно выделить в структуре профессионально важных качеств менеджера организаторские, интеллектуальные, коммуникативные, мотивационно-волевые и предпринимательские качества.

На основе анализа компетенций, необходимых при освоении государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению 080200 «Менеджмент», а также требований к профессиональной деятельности менеджера согласно «Профессионального стандарта управляющего (руководителя) организации», мы определили, что толерантность как «совокупность психологических качеств личности, а также целый ряд физических, антропометрических физиологических характеристик человека, которые определяют успешность обучения и реальной деятельности» [15], является профессионально важным качеством, которое необходимо менеджеру для эффективного выполнения своей работы. Толерантность как профессионально важное

качество имеет соответствующие характеристики: это целостное личностное образование, имеет качественную и количественную характеристики, формируется в специально созданных условиях. Толерантность – это то качество, которое помогает взаимодействию с другими людьми. Для менеджера – это наиважнейшее качество, т.к. насколько это взаимодействие будет эффективным, зависит успешность профессиональной деятельности менеджера. Таким образом, толерантность, исходя из определения данного понятия и характеристики его как профессионально важного качества, является именно тем профессиональным качеством, сформированность которого обеспечивает успешное осуществление профессиональной деятельности менеджера.

Список литературы

1. Атлас профессий. URL: http://www.rabota-enisey.ru/atlas/prof_catalog/manager (дата обращения: 8.07.2015).
2. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: учебник. – 3-е изд. – М.: Экономистъ, 2003.– 528с. с.
3. Даль В.И. Толковый словарь русского языка: в 4 т. / под ред. Д. Н. Ушакова. Т.4. – М.: Русский язык, 1998. – 88 с.
4. Декларация принципов толерантности. URL: <http://www.un.org> (дата обращения: 10.06.2015).
5. Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н., Шестопал Н.Ю. Менеджмент: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 440с.
6. Ефремова Т.Ф. Новый словарь русского языка. Толково-словообразовательный в 2 т. Т1: А-О, Т.2: П-Я. – М.: Русский язык, 2000. – 1233с. URL: <http://www.efremova.info> (дата обращения: 1.08.2015).
7. Климов Е.А. Психология профессионала. – М.: Аспект-Пресс, 1997. – 278 с. URL: <http://www.alleng.ru> (дата обращения: 2.08.2015).
8. Маслова Г. Г. Воспитание толерантности как фактор развития личности : дис. ... канд. пед. наук. – Псков, 2006. – 234 с. URL: <http://www.dslib.net> (дата обращения: 10.07.2015).
9. Мондарева Е.З. Формирование профессионально важных качеств менеджеров на основе решения вероятностных педагогических задач (На материале обучения иностранному языку): дис. ... канд. пед. наук : Калининград, 2002. – 207 с. URL: <http://www.dslib.net> (дата обращения: 10.07.2015).
10. Профессиональный стандарт управляющего (руководителя) организации. URL:<http://www.e-biblio.ru/>(дата обращения: 12.07.2015).
11. Словарь бизнес-терминов. URL:<http://dic.academic.ru>(дата обращения: 12.07.2015).

12. Справочно-аналитический портал «Образование в области менеджмента» (ВСЕБЕД). URL:<http://management-study.ru/management/>(дата обращения: 1.08.2015).
13. Стукалова О.В. Формирование профессиональных качеств гуманного лидера у будущих специалистов менеджмента : дис. ... канд. пед. наук. – Челябинск, 2006. – 178 с. URL: <http://www.dslib.net> (дата обращения: 9.07.2015).
14. Толковый словарь иноязычных слов / под ред. Л.П. Крысина. – М.: Эксмо, 2010. – 1044с.
15. Трофимова О.Н. Формирование профессионально значимых качеств у будущих менеджеров средствами иностранного языка в условиях вуза : дис. ... канд. пед. наук. – Чебоксары, 2008. – 231 с. URL:<http://www.dslib.net> (дата обращения: 9.07.2015).
16. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 080200 «Менеджмент». URL: <http://www.edu.ru/> (дата обращения: 5.07.2015).
17. Шадриков В.Д. Учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. – М: Издательская корпорация «Логос»,1996. – 320 с.
18. Ямпольская Д.О., Зонис М.М. Менеджмент. – М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. – 160 с. URL:<http://www.inventech.ru>(дата обращения: 10.07.2015).
19. Immunological tolerance, вкниге: Les prix Nobel en 1960, Stockh., 1961, pp. 125–134. URL: <http://unienc.ru/>(дата обращения: 5.07.2015).

Рецензенты:

Кужанова Н.И., д.п.н., профессор, декан механико-машиностроительного факультета, зав. кафедрой «Техносферная безопасность» ПсковГУ, г. Псков;

Светенко Т.В., д.п.н., профессор, директор МОУ «Псковская лингвистическая гимназия», профессор кафедры педагогики ПсковГУ, г. Псков.