

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра методологии образования

**Деловое общение в менеджменте дошкольной образовательной
организации**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 2 курса 222 группы
направления 44.04.01 Педагогическое образование,
профиль «Менеджмент дошкольного образования»
факультета психолого-педагогического и специального образования

ОСМАНОВОЙ ЭЛЬНАРЫ ИСА КЫЗЫ

Научный руководитель

канд. пед. наук, доцент

Ю.Ю. Колесниченко

Зав. кафедрой,

докт. пед. наук, профессор

Е.А. Александрова

Саратов 2023

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования обусловлена тем, что основой динамичного экономического роста и социального развития общества определена модернизация системы образования, являющаяся фактором благополучия граждан и безопасности страны. Коренная модернизация системы образования предполагает обновление деятельности руководителей образовательных организаций, что, в свою очередь, должно привести к выстраиванию индивидуализированной, конкурентоспособной, эффективной образовательной политики, связанной с развитием управленческой деятельности, направленной на повышение качества образовательных услуг, и повышением ответственности за сделанный выбор.

В каждой образовательной организации основной формой общения является деловое общение, что показывает значимость социальной ответственности руководителя и педагогического коллектива в постоянном совершенствовании коммуникативных навыков и компетенций.

Анализ литературы и изучение образовательной практики свидетельствует о том, что проблема делового общения менеджера сферы образования и ее влияние на эффективность управления педагогическим коллективом ДОО остается во многом нерешенной, что и позволяет говорить о наличии противоречия между необходимостью соблюдения современными менеджерами сферы образования норм и правил делового общения и недостаточным освещением в методической и педагогической литературе практических аспектов осуществления данного процесса при управлении педагогическим коллективом дошкольной образовательной организации.

Данное противоречие определило выбор темы исследования: «Деловое общение в менеджменте дошкольной образовательной организации».

Объект исследования – процесс управления дошкольной образовательной организацией.

Предмет исследования – деловое общение как средство управления дошкольной образовательной организацией.

Цель исследования – анализ процесса управления деловым общением в дошкольной образовательной организации, разработка управленческих рекомендаций по оптимизации данного процесса в ДОО.

Задачи исследования:

1. Изучить и проанализировать основные аспекты управления деловым общением в дошкольной образовательной организации.
2. Определить основы управления деловым общением в ДОО.
3. Проанализировать опыт управления деловым общением в ДОО и разработать рекомендации по совершенствованию данным процессом.

Методы исследования: теоретические (анализ и синтез научной и методической литературы); практические (методы сравнительного анализа, исследовательский метод, обобщение передового управленческого и методического опыта работы, разработка мероприятий по совершенствованию процесса управлением деловым общением); методы математической обработки данных.

База исследования – МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова.

Теоретическую основу исследования составили труды ученых, специалистов и управленцев (Ю.Е. Антонов, Т.И. Алиева, Т.Н. Богуславская, Н.А. Виноградова, Е.В. Гидревич, С.В. Гребешова, В.А. Зебзеева, Н.И. Левшина, Л.А. Парамонова, Д.Н. Рябова, Л.Н. Санникова, О.А. Сафонова, Л.Л. Тимофеева, И.В. Юганова, М. В. Червякова, В. А. Кузнецов, О. Ю. Кузнецова, Т. В. Наумова и другие).

Структура исследования в себя включает введение, 2 главы, заключение, список использованных источников, а также приложения.

Глава 1 Теоретические основы организации делового общения в условиях современной дошкольной образовательной организации

Деловое общение – это сложный многоуровневый процесс взаимодействия между деловыми партнерами. Основу менеджмента делового общения составляет процесс управления экономическими интересами, которые могут быть реализованы только посредством успешных коммуникаций.

Управление деловым общением представляет собой различные формы и методы выстраивания деловых взаимоотношений между людьми в коллективе образовательной организации.

К формам делового общения руководителя дошкольной образовательной организации можно отнести: деловую беседу; деловую беседу по телефону; деловые переговоры; служебное совещание; педагогический совет; деловая дискуссия; публичная речь.

Управление деловым общением при профессиональном взаимодействии в коллективе ДОО эффективно при наличии у руководителя организации коммуникативных навыков для достижения целей профессиональной деятельности, культуры делового общения, мотивации к эффективной профессиональной деятельности.

При этом предполагается, что развитие уровня деловых коммуникаций между руководителем и сотрудниками дошкольной образовательной организации возможно повысить с помощью реализации комплекса мероприятий, направленных на совершенствование коммуникативных навыков заведующего и педагогов, сплочение коллектива и повышение мотивации сотрудников дошкольной образовательной организации.

Глава 2 Практический аспект управления деловым общением в деятельности руководителя дошкольной образовательной организации

В рамках данного магистерского исследования мы провели анализ деятельности руководителя МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова по управлению деловым общением в коллективе.

На начальном этапе нами были использованы такие методы как: наблюдение; беседа с педагогическим коллективом; тестирование педагогического коллектива и руководителя образовательной организации; анкетирование педагогов детского сада.

Проведенное тестирование сотрудников показало, что среднее значение общей оценки уровня развития коллектива значительно выше среднего уровня.

По мнению руководителя, к наиболее сильным сторонам педагогического коллектива можно отнести: ориентированность коллектива на текущие достижения и единство ориентации. Несомненно, это свидетельствует о положительном развитии коллектива в целом.

Однако, такие показатели как: ориентированность коллектива на саморазвитие и включенность членов коллектива в управление имеют более низкие значения, поэтому нуждаются в дополнительном изучении. Это может быть связано с недостатками в системе стимулирования различных профессиональных достижений педагогов, слабой ориентацией на участие в мероприятиях по повышению квалификации.

Также нами была разработана анкета, включающая пять вопросов, которая позволяет уточнить особенности делового общения в деятельности руководителя. В анкетировании участвовали 160 человек (педагоги, некоторые родители воспитанников).

В процессе анализа норм и правил этикета делового общения, соблюдаемых руководителем МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова, нами были выделены достоинства и

недостатки, в частности, можно сделать вывод, что руководителю следует обращать внимание на: необходимость более детального изучения основ делового этикета; целенаправленное использование элементов делового этикета с целью позитивного влияния на развитие трудового коллектива; необходимость быть гибче в оценках других людей, учитывать мотивы и обстоятельства их действий.

Мы также провели тестирование всего коллектива МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова с целью выявления оценки стиля общения его сотрудников, как с руководством и между собой, так и с воспитанниками и их родителями.

Результаты показали, что в большей степени для коллектива характерно дружеское, непринужденное общение, как с детьми, так и с коллегами. Нами также были определены сотрудники, обладающие коммуникативной деятельностью (общением) на уровне модели активного взаимодействия. Также нами были выделены сотрудники, для которых характерен удовлетворительный стиль общения, то есть выборочная коммуникация. Низкая оценка коммуникативной деятельности была определена у 10% сотрудников. Эти сотрудники пассивны, неинициативны. К нашему большому сожалению, мы также определили наличие сотрудников (1 человек – 4%) с отсутствием всякого взаимодействия с коллективом.

Опираясь на полученные данные и учитывая точку зрения ведущих психологов и педагогов, нами были сформулированы некоторые общие рекомендации, которые позволят, на наш взгляд, совершенствовать процесс управления педагогическим коллективом МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова на основе самокорректировки руководителем делового общения и участия в инициированных им же тематических мероприятиях (круглых столах, тренингах общения, семинарах и т.д.) для работников МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова.

Особое внимание следует обратить на умение слушать партнера. Когда человек чувствует искреннюю заинтересованность собеседника в решении его вопросов, тогда он готов к сотрудничеству. Выработанное умение слушать позволяет: лучше разбираться в том, что говорит или что утверждает собеседник; предотвращать возможные межличностные конфликты; определять, что стоит за высказыванием партнера; формировать у собеседника уверенность в надежности руководителя; повышать степень доверия к себе собеседника; повышать эффективность совместной деятельности.

Нами также были предложены мероприятия в рамках управления процессом делового общения для руководителя:

1. Консультация для педагогического коллектива на тему «Формы делового общения в дошкольной образовательной организации».
2. Презентация по теме «Проектирование процесса управления коллективом дошкольной образовательной организации».
3. Тренинг на тему «Взаимоотношения в коллективе».
4. Мастер-класс на тему «Решение конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе».
5. Педагогический совет на тему «Коммуникативная компетентность педагогов дошкольной образовательной организации».
6. Семинар-тренинг по теме «Эффективность работы с родителями путем активного включения в деятельность дошкольной образовательной организации».
7. Создание «банка» педагогических идей по теме «Решение конфликтных ситуаций с родителями воспитанников путем выстраивания делового общения».
8. Круглый стол по теме «Совершенствование делового общения в практике руководителя дошкольной образовательной организации».
9. Принятие Кодекса делового общения МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова.
10. Создание электронной внутренней газеты МДОУ «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова.

11. Практическое тренинговое занятие «Когда душа с душой говорит...».

Цель данного занятия: развитие навыков произвольного, непринужденного общения, эмпатии, более точного восприятия партнера по общению.

12. Практическое занятие «Ораторами не рождаются, ораторами становятся».

13. Практическое занятие «Азбука общения».

14. Практическое занятие «Вербальные средства общения».

15. Тренинг на командообразование.

Таким образом, проведенное исследование позволяет нам сформулировать следующий вывод: управление деловым общением в дошкольной образовательной организации способствует, прежде всего, формированию творческого коллектива единомышленников.

Концептуальные идеи, заложенные в технологиях управленческой культуры и управления деловым общением у руководителей дошкольных образовательных организаций, требуют от заведующих дошкольных образовательных организаций высокого уровня профессионализма.

Для построения эффективного процесса управления деловым общением в менеджменте дошкольной образовательной организации необходимо: совместно обсуждать и определять пути развития образовательной организации; создавать творческие и проблемные группы в коллективе, разрабатывающие отдельные аспекты совершенствования образовательного процесса; изучать, обобщать, научно обосновывать, распространять и внедрять передовой опыта менеджмента; использовать широкий спектр действенных форм саморазвития и самосовершенствования; организовывать практические формы работы, предполагающие управление в коллективе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучив и проанализировав основные аспекты управления деловым общением в дошкольной образовательной организации, мы определили, что управление образовательным процессом в дошкольной образовательной организации рассматривается как целенаправленное, комплексное и скоординированное взаимодействие управляющей и управляемой подсистем в целях достижения наибольшего соответствия параметров функционирования, развития образовательного процесса и его результатов соответствующим требованиям.

Деловое общение – это сложный многоуровневый процесс взаимодействия между деловыми партнерами, основу которого составляют экономические интересы, реализуемые посредством эффективного общения.

Определив основы управления деловым общением в ДОО, мы выяснили, что основу менеджмента делового общения составляют различные его формы: вербальные коммуникации, невербальные коммуникации, заочные формы (телефонные переговоры, деловая переписка и пр.), очные формы (деловые совещания, беседы, круглые столы, семинары, педагогические советы, деловые выступления и др.).

Эффективность управления деловым общением в дошкольной образовательной организации напрямую зависит от владения руководителем организации современными технологиями. Технология делового общения представляет собой упорядоченный процесс совокупности этапов, операций и способов деятельности руководителя дошкольной образовательной организации при осуществлении управления.

В практической части исследования нами был проанализирован опыт управления деловым общением в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад комбинированного вида № 167» Ленинского района г. Саратова и разработаны рекомендации по совершенствованию данным процессом.

Результаты проведенного исследования позволили нам разработать и предложить некоторые рекомендации и мероприятия, направленные на совершенствование делового общения в управлении коллективом.

Разработанные и предложенные нами мероприятия будут способствовать повышению сплоченности коллектива детского сада; получению коллективом опыта позитивного и эффективного командного взаимодействия; командной работы для повышения эффективности деятельности всего детского сада.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Алебастрова, А. А. Справочник заведующего ДООУ / А. А. Алебастрова; под ред. М. В. Еременко. М.: Вако, 2017. 208 с.
- 2 Антонов, Ю. Е. Управление дошкольными организациями: актуальная динамика / Ю. Е. Антонов; под ред. Т. В. Цветковой. М.: Сфера, 2015. 128 с.
- 3 Беляев, Ю. М. Инновационный менеджмент: учебник / Ю. М. Беляев. М.: Дашков и Ко, 2013. 316 с.
- 4 Богославец, Л. Г. Положения, регламентирующие деятельность ДОО: учебно-методическое пособие / Л. Г. Богославец, О. И. Давыдова; под ред. Т. В. Цветковой. М.: Сфера, 2014. 128 с.
- 5 Бояцис, Р. Компетентный менеджер. Модель эффективной работы / Р. Бояцис. М.: Гиппо, 2008. 352 с.
- 6 Виноградова, Н. А. Управление качеством образовательного процесса ДООУ: методическое пособие / Н. А. Виноградова, Н. В. Микляева. М.: Сфера, 2014. 192 с.
- 7 Гребешова, С. В. Актуальные проблемы современного дошкольного образования / С. В. Гребешова // Молодой ученый. 2019. № 13.3. С. 29-30. [Электронный ресурс]. URL: <https://moluch.ru/archive/117/32377/>. (Дата обращения: 15.10.2021).
- 8 Гурьянова, М. П., Пичугина, Г. В. Состояние сельской школы России, перспектива ее устойчивого развития: методическое пособие / Под ред. М. П. Гурьяновой, Г. В. Пичугиной. М.: Издательство АСОПиРРФ, 2000. С. 4-7.
- 9 Диагностика управленческой деятельности в учреждении образования / Под ред. О. М. Дулебо. М.: Белый ветер, 2018. 132 с.
- 10 Зимина, Н. Д. Профессиональная культура руководителя ДООУ / Н. Д. Зимина // Справочник старшего воспитателя дошкольного учреждения. М.: ЗАО «МЦФЭР», 2013. № 10. С. 34-39.
- 11 Зубра, А. С. Управленческая культура современного руководителя / А. С. Зубра. М.: Каро, 2013. 108 с.

- 12 Кузнецов, В. А., Кузнецова, О. Ю. Деловое общение в педагогическом коллективе / В. А. Кузнецов, О. Ю. Кузнецова // Перспективы Науки и Образования. 2018. № 3. С. 56–62.
- 13 Менеджмент делового общения и эффективные коммуникации: учебное пособие. Казань: Казанский федеральный университет, 2019. 87 с.
- 14 Наумова, Т. В., Червякова, М. В. О влиянии делового этикета на эффективность управления педагогическим коллективом современного детского сада / Т. В. Наумова, М. В. Червякова // Молодой ученый. 2019. № 13. С. 583–585.
- 15 Новый Закон «Об образовании в Российской Федерации». Что необходимо знать руководителю ДОУ / Под ред. Л. Е. Гринина, Н. Е. Волковой-Алексеевой. Волгоград: Учитель, 2018. 68 с.
- 16 Нормативная база современного дошкольного образования: Закон Об образовании, ФГОС ДО, порядок организации образовательной деятельности / Под ред. Т. В. Редькиной. М.: Просвещение, 2018. 112 с.
- 17 Осипов, Ю. М. Основы инновационного менеджмента / Ю. М. Осипов. М.: Магистр, 2013. 432 с.
- 18 Пригожин, А. И. Методы развития организации / А. И. Пригожин. М.: Ленанд, 2017. 848 с.
- 19 Сборник федеральных нормативных документов для руководителей дошкольной образовательной организации / Авт.-сост. Т. В. Волосовец; под ред. Е. Ушаковой. М.: Русское слово, 2019. 456 с.
- 20 Спенсер, Л. Компетенции на работе. Модели максимально эффективной работы / Л. Спенсер, С. Спенсер. М.: Гиппо, 2007. 384 с.
- 21 Справочное пособие по охране труда для руководителей ДОУ / Ф. Е. Попков, В. А. Тельный; под ред. И. Ю. Синельникова. М.: АРКТИ, 2013. 128 с.
- 22 Тимофеева, Л. Л. Компетентностный подход в дошкольном образовании / Л. Л. Тимофеева. М.: Педагогическое общество России, 2013. 96 с.
- 23 Управление ДОУ: организационно-информационный аспект / Под ред. Н. И. Левшиной. М.: Центр педагогического образования, 2014. 64 с.

- 24 Федеральный Государственный Образовательный Стандарт дошкольного образования. М.: Сфера, 2020. 32 с.
- 25 Федеральный Государственный Образовательный Стандарт дошкольного образования. Приказы и письма Министерства образования и науки РФ / Под ред. Т. В. Цветковой. М.: Сфера, 2020. 96 с.
- 26 Червякова, М. В. Проблема этикета делового общения менеджера в сфере образования / М. В. Червякова // Молодой ученый. 2020. № 11. С. 504–506.
- 27 Юганова, И. В. Экспертные оценки в дошкольном образовании: Методическое пособие / И. В. Юганова; под ред. Т. В. Цветковой. 2-е изд. М.: Сфера, 2020. 128 с.