

# ПОДСЕКЦИЯ 1 ПРОБЛЕМЫ МЕЖЪЯЗЫКОВОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ

## ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ – ОСНОВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ: МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ

М.Н. Кузин

Научный руководитель - доцент Л.М. Болсуновская

*Национальный исследовательский Томский политехнический университет, г. Томск, Россия*

Целью статьи является изучение и анализ профессиональной коммуникации, как основы взаимодействия сотрудников компании, в эпоху происходящих глобальных изменений всех сфер жизнедеятельности.

Задачи, которые ставят перед собой авторы работы - структуризация определений основных понятий исследования, поиск зависимых и смежных областей, выявление и аппроксимация методики оценки уровня эффективности взаимодействия в профессиональной среде инженеров.

Коммуникация играет главенствующую роль в современном обществе, как неперенный атрибут эпохи глобализации. Само понятие «коммуникация» происходит от латинского глагола *communicare* (сообщать, т.е. передавать информацию); при этом в социуме давно укрепилось этимологическое понимание «коммуникации», неразрывно связанное с понятиями «объединение» и «сообщество».

Исходя из теории символического взаимодействия Дж.Г. Мида, выделяющей коммуницирование как основной принцип устройства человека, Дж. Дьюи понимал коммуникацию как основу социального объединения.

Ю. Хабермас описывал коммуникативное действие как процесс, проясняющий нормативные притязания на истину, подлинность и правдивость, которые могли быть заявлены говорящими посредством их высказываний, но при этом проверены могли быть только во взаимном обмене аргументами [10]. Упрощая данную модель, можно выделить два главных атрибута коммуникации – информация для передачи, и способ ее передачи.

Классическая модель коммуникации Г. Лассуэлла, отвечающая на вопросы «кто?», «что?», «как?», «кому?», «результат?» была дополнена социально-психологической когнитивной теорией Т. Ньюкомба, отражающей динамику изменений, к которым стремится коммуникация. Данная теория учитывает межличностные отношения между контактирующими, и их индивидуальное отношение к объекту разговора, когда взаимодействующие, при совпадении отношений друг с другом, неизменно стремятся к совпадению отношений на уровне принятия информации [2] – чем привносится в переданную информацию искажение в виде «сверхпозитивной динамики» восприятия. Данное правило зависимости сохраняется и в обратную сторону, когда, при взаимном отторжении участников, накладывается искажение в виде «сверхнегативной динамики» восприятия.

Замкнутая модель коммуникации В. Шрамма и К. Осгуда определяла отправителя и получателя информации как равноправных партнёров, где достоверность переданной информации зависит от обоих участников взаимодействия. В дальнейшем, К. Шеннон и У. Уивер выделили и наложили на модель коммуникаций матрицу «шумов» – помех, затрудняющих коммуникацию. На основе перечисленных работ была составлена сводная таблица 1, с наглядным отображением зависимости эффективности коммуницирования от достоверности воспринимаемой информации, искажения в которую вносятся на этапе формирования элементов и стадийности процессов.

*Таблица 1*

*Модель коммуницирования с наложением матрицы помех*

Базовые элементы процесса коммуникации с наложением шумовой модели	Стадии обработки информации	Возникающие шумы
Отправитель	Генерация идей, выборка информации для передачи	Интерпретация
Канал	Средство передачи информации	Кодирование
Сообщение	Информация, закодированная в символы	Декодирование
Получатель	Лицо, которому предназначена информация	Интерпретация
Результат	Эффективность сообщения	

Профессиональная коммуникация представляет собой конгломерат способов профессионального общения в специализированной среде, является основой эффективного взаимодействия сотрудников компании, отражающего скорость и результативность обмена необходимой информацией среди коллег, а также влияющего на продуктивность работы предприятия в целом [6].

Показатели неэффективной коммуникации выражаются в спорах с окружающими, и подразумевают наличие победителей и побежденных.

Эффективная коммуникация, наоборот, сводится к минимуму потери смысла сообщения (минимизация шумов), т.к. направлена на осмысление чувств и мнений окружающих. Показатели эффективной коммуникации характеризуют способность давать результат в расчете на единицу затрат для ее достижения [4].

Качество профессиональной интеграции напрямую зависит от интервалов времени, затраченных на взаимодействие, а также от объема переданной информации.

Профессиональная интеграция – это процесс идентификации личности сотрудника, как члена профсообщества, за счет переосмысления роли в нем и понимания этой роли, с ориентированностью мыслей и действий на развитие предприятия, возникающих в результате постоянного использования профессиональной коммуникации, и выражающихся в поиске и применении наиболее эффективных профессионально-ориентированных категорий [5].

Необходимым условием анализа результативности работы предприятия является оценка уровня эффективности взаимодействия сотрудников компании.

Ф. И. Шарков в своих трудах представлял эффективность коммуникации как отношение достигнутого результата коммуникативной деятельности к затратам при достижении этого результата [9]:

$$\text{эффективность} = \frac{\text{результат}}{\text{затраты}}$$

М. А. Василик эффективность коммуникации выделял как отношение достигнутого результата коммуникативной деятельности к начальной цели [3]:

$$\text{эффективность} = \frac{\text{результат}}{\text{цель}}$$

Основные методы оценки эффективности профессиональной коммуникации:

I. Коммерческая эффективность, определяемая как отношение изменения полученного результирующего показателя к затратам на осуществление коммуникаций в данном направлении, согласно работ Ф. И. Шаркова. Например, изменение объема сбыта с учетом затрат;

II. Количественный нефинансовый показатель. Например, количество покупателей после и до внедрения коммуникативных актов;

III. Качественный нефинансовый показатель. Является показателем достижения цели с помощью коммуникации, а также степени выполнения ее функции). Например, изменение качества взаимодействия сотрудников [4];

IV. Кадровый потенциал, как процесс определения соответствия значимости и результативности профессиональных знаний и практических навыков работников. Изучая работу В.Н. Корнеенко [5], составлена блочная таблица 2, позволяющая анализировать и структурировать значимость сотрудников для компании, путем изучения коэффициента по каждому из блоков.

Таблица 2

Оценка кадрового потенциала

Кадровый потенциал			
Психофизиологический блок	Здоровье	Трудовая дисциплина	Удовлетворенность работой
Квалификационный блок	Уровень образования	Профессиональный стаж	Производительность труда
Социально-экономический блок	Квалификация кадров	Рентабельность труда	Социальная поддержка

Оценка уровня эффективности профессиональной коммуникации является необходимым условием управления коммуникативными процессами и предполагает необходимость выбора критериев оценки эффективности коммуникативной деятельности. Зная критерии оценки эффективности коммуникации, можно уже на этапе планирования коммуникативного акта выбрать наиболее подходящие и действенные способы его осуществления [4].

Для наиболее достоверного результата, с целью повышения точности измерения уровня эффективности, в расчетные методы I-III оценки эффективности необходимо вводить поправочные коэффициенты из блоков кадрового потенциала IV метода по каждому сотруднику за интервал времени.

#### Литература

1. Андреев М. Уроки, усвоенные из практического использования речевых технологий в аспекте борьбы против терроризма // Стратегия коммуникации. – Казань, 2011.
2. Бориснёв С.В. Социология коммуникации: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
3. Василик М.А. Основы теории коммуникации / под ред. М. А. Василика. – М., 2003.
4. Жернаков М.Б. Деловые коммуникации, 2014.
5. Корнеенко В.Н., Пазюк К.Т. Профессиональная коммуникация как один из элементов кадрового потенциала // Ученые заметки ТОГУ. – 2017. – Том 8. – № 3.
6. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента.
7. Мирский Э. М. Управление и самоуправление в научно-технической сфере. – «Социологические исследования», 1995. – №7. – С. 3-17.
8. Назарчук А.В. Теория коммуникации в современной философии. – М.: Прогресс-Традиция, 2009.
9. Шарков Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации. – М., 2009.

10. Современная западная философия: Энциклопедический словарь / Под. ред. О. Хеффе, В.С. Малахова, В.П. Филатова, при участии Т.А. Дмитриева. – М., 2009, - 149 с.
11. Global Culture: Nationalism, Globalization and Modernity / Ed. by M. Featherstone. – London, 1990.

## **THE IMPACT OF GLOBALIZATION AND DIGITALIZATION ON CULTURAL EXCHANGE BETWEEN STUDENTS IN THE EDUCATIONAL PROCESS**

**D.V. Biryuk**

Scientific advisor - senior lecturer V.E. Mironova  
**National Research Tomsk Polytechnic University, Tomsk, Russia**

Globalization, the process of global integration and unification in all spheres of our life is still significant among the tendencies of the modern world. Thus, the process of globalization leads to an increase in international communication, including the field of higher education. A lot of international organizations such as the European University Association (EUA), UNESCO, the International Association for the Evaluation of Educational Achievement (IEA) and others are actively involved in the development and formation of national policies in the field of education [3] in order to increase the level of «dialogue of cultures» between students from different countries.

A simultaneous sign and stimulus of globalization is the digitalization of education, which includes the introduction of new technologies in the educational process: the development of transnational education and the emergence of such alternative options for obtaining education as online courses. Also, the introduction of teaching materials implying computer-assisted learning and artificial intelligence technologies as well as the improvement of teachers' skills in the field of digital technologies are under the influence of globalization and digitalization. Thus, these processes can improve the quality of education and make cultural exchange between students easier, creating a global student community, students from different countries have the opportunity to obtain knowledge online and establish communication with each other, sharing knowledge and experience.

The purpose of this article is to study the impact of globalization and digitalization on the cultural exchange between students in the educational process, to study the possibilities of students in the field of "dialogue of cultures". The research was conducted at Tomsk Polytechnic University.

One of the main motivating impulse of the progress of globalization and unification in the sphere of higher education is the process that officially began its work on June 19, 1999 and was called the Bologna process. One of the main goals of this program is to "promote mobility by facilitating the effective implementation of free movement" [1].

The process involves the convergence and harmonization of higher education systems in Europe. Thus, a single European higher education space is being created. Now, the process includes 48 countries. Russia joined this process in September 2003. It was Russia's accession to the Bologna process that served as a new stage in the development of higher education in the country and created the possibility of academic exchanges with universities participating in the program.

To review the opportunities offered by the Bologna process for cultural exchange of students within the educational process, the National research Tomsk Polytechnic University was chosen, since this university was one of the first in the country to start reforming under the Bologna process. The university is also an internationally recognized educational and research center, which is confirmed by world ranking. So TPU occupies the following positions: QS World University Rankings 2020-387<sup>th</sup> place in the world, QS BRICS University Rankings 2019-39<sup>th</sup> place among BRICS countries, QS Graduate Employability Rankings 2020-301-500<sup>th</sup> place in the world, The European University Top 400 Rankings 2020-276<sup>th</sup> place in Europe.

In TPU, there are huge opportunities for cultural exchange – to get an education not only in the city of Tomsk, but also abroad:

Internships – short-term programs for specific projects abroad in the framework of Erasmus scholarship programs (a non-profit program of the European Union), implemented by the university with universities of Austria, Portugal, Italy, Hungary and Finland [2];

There are also short-term internships, which are thematic winter and summer schools lasting from a week to a month. A student can choose a thematic school depending on the area of study in TPU. Such training formats allow students to improve their level of foreign language proficiency, gain new knowledge, experience and get acquainted with the culture of the place where the summer/winter school is held. In addition, during the period of such training, it is possible to take educational, industrial or pre-graduate training not only in a foreign University, but also at foreign enterprises.

Academic exchange programs involve 90 partner universities from 25 countries (Brazil, Canada; Europe: Portugal, Spain, France, Switzerland, Belgium, Netherlands, Denmark, Germany, Poland, Slovakia, Italy, Austria, Czech Republic, Norway, Finland; Asia: Kazakhstan, China, India, Thailand, Taiwan, Republic of Korea, Japan)

Academic exchange is an educational process in which a student takes courses outside his home university as a part of academic exchange programs. Programs are implemented by partner universities based on bilateral agreements that determine the number of exchange students during the semester, the size of the scholarship, student placement options, and other aspects.

The advantages of studying under academic exchange programs are the following: there is no tuition fees; courses are available in English; the ability to choose a supervisor and an individual curriculum; support when applying for a visa; a certificate of academic performance at the end of the program, etc.

Master's programs of "double diplomas" with foreign universities-partners of TPU:

Petroleum Engineering (Heriot-Watt University, United Kingdom);

High-tech physics in mechanical engineering (technical University of Berlin, Germany);