

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2019, №5, Том 7 / 2019, No 5, Vol 7 <https://mir-nauki.com/issue-5-2019.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/84PSMN519.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Сорокина М.Ю. Формирование психологической готовности студентов-экономистов к работе с клиентами // Мир науки. Педагогика и психология, 2019 №5, <https://mir-nauki.com/PDF/84PSMN519.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Sorokina M. Yu. (2019). Formation of psychological readiness of students-economists to work with clients. *World of Science. Pedagogy and psychology*, [online] 5(7). Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/84PSMN519.pdf> (in Russian)

УДК 159.99

ГРНТИ 15.81.21

Сорокина Марина Юрьевна

ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», Псков, Россия
E-mail: my_sorokina@mail.ru

Формирование психологической готовности студентов-экономистов к работе с клиентами

Аннотация. В статье раскрыта значимость формирования готовности будущих экономистов к работе с клиентами в соответствии с требованиями работодателей и современного рынка труда.

Автором представлены результаты формирующего эксперимента диссертационного исследования психологической готовности к работе с клиентами у будущих экономистов. Предложенная программа по формированию психологической готовности к работе с клиентами способствует решению ряда задач в рамках образовательного процесса студентов-экономистов: формирует у студентов-экономистов готовность начать трудовую деятельность по специальности со стартовых позиций в соответствии с запросами работодателей; создает возможности для оценки компетенций студентов, необходимых в социальном взаимодействии; а также способствует развитию «мягких навыков» (soft skills) студентов, необходимых для успешной профессиональной деятельности в современных условиях. В построении концепции тренинга автором использовались результаты эмпирического исследования психологической готовности к работе с клиентами студентов-экономистов. Программа тренинга направлена на развитие компонентов психологической готовности к работе с клиентами и представлена четырьмя модулями.

В формирующем эксперименте приняли участие студенты 3-го курса, обучающиеся по экономическим специальностям, являющимися профильными для работы в бизнесе, банковской и страховой сферах. Апробация тренинга показала его эффективность в плане повышения психологической готовности к работе с клиентами через формирование ее компонентов. Данные, полученные по результатам экспериментального исследования, свидетельствуют о том, что тренинг оказал положительное влияние на формирование ряда показателей психологической готовности к работе с клиентами у студентов экономических специальностей. Эмпирически доказана эффективность программы в решении следующих задач: коррекции деструктивных установок по отношению к клиентам, развитию мотивации к работе с клиентами и мотивации сотрудничества, а также формировании компетенций,

необходимых в работе с клиентами, развитии способностей к рефлексии и управлению эмоциями.

Ключевые слова: психологическая готовность; студенты-экономисты; работа с клиентами; тренинг; программа формирования психологической готовности; апробация программы; мотивационная готовность; установочная готовность; волевая готовность; практическая готовность

Введение

На сегодняшний день к традиционным проблемам трудоустройства экономистов (недостаточность профессиональных компетенций, отсутствие опыта) присоединяется проблема несоответствия между результатами образования и требованиями рынка труда, а также изменение сферы и приложения части привычных профессий, являющихся профильными для экономистов.

Эксперты отмечают, что количество выпускников экономических специальностей превышает спрос на рынке труда. Однако в последнее время не снижается количество позиций, вакансий для экономистов, относящихся к сфере «человек-человек». Большинство сотрудников современных организаций так или иначе вовлечены в работу с клиентами. Специалисты по работе с клиентами, чья основная деятельность заключается в работе с клиентами и удовлетворении их потребностей посредством предложения соответствующих услуг, уже на протяжении нескольких лет являются одними из самых востребованных на рынке труда. Часто это стартовые позиции в крупных организациях, и работодатели готовы трудоустраивать на данные позиции молодых специалистов с экономическим образованием. В настоящее время в результате расширения сферы обслуживания сформировался массовый спрос со стороны работодателей на молодых специалистов, с развитыми навыками самосовершенствования (готовность постоянно учиться и развиваться) и сформированными навыками общения [1]. По данным, приведенным Д.Л. Константиновским, молодые специалисты наиболее востребованы в финансовой и страховой сферах (31,1 % всех занятых в этой сфере) [2].

В рамках прогнозов относительно востребованности профессий в связи с развитием искусственного интеллекта, развития цифровой экономики, уточняется, что востребованность специалистов по обслуживанию клиентов будет сохраняться на рынке труда еще долгое время, в связи с приоритетностью в данных специальностях человеческих навыков¹.

Сегодня многие исследователи отмечают проблему несоответствия результатов образования современным условиям, рассогласование по ключевым компетенциям между представителями организаций (потребителями) и представителями системы образования (изготовителями) [3]. Результаты исследований свидетельствуют о том, что в России большинство выпускников высших учебных заведений идут работать не по специальности [4–6]. Выпускники экономических специальностей часто оказываются мало востребованы не только по причине превышения количества выпускников по отношению к спросу на рынке труда, но и в связи со значительной вариативностью качества образования в различных вузах. Так работу по профессии находят не более половины выпускников экономических специальностей [5], при этом до 75 % выпускников меняют свою профессию в первые два года после окончания учебного заведения [7]. Тот факт, что одна треть работодателей не готовы принимать на работу выпускников без опыта работы по специальности или смежной деятельности, не является единственным ограничением трудоустройства молодых

¹ В будущем возьмут не всех // Коммерсантъ № 64(6544) от 11.04.2019 [Электронный ресурс] URL: <https://www.kommersant.ru/doc/3939291> (дата обращения: 16.10.2019).

специалистов [8]. К.В. Лутовина, анализируя причины отсутствия трудоустройства выпускников по специальности, приводит неутешительную статистику: большинство выпускников, не работающих по специальности, видят главной причиной этого невостребованность знаний, полученных в вузе [6]. В тоже время работодатели выражают неудовлетворение завышенными ожиданиями выпускников, их неготовностью начинать работу свою профессиональную деятельность с самых первых карьерных ступеней, недостаточной практической и психологической подготовленностью [9].

Из выше перечисленного следует, что весьма актуальна проблема предоставления таких образовательных услуг будущим специалистам, которые соответствовали бы требованиям современного рынка труда, а также учитывали перспективы их развития.

Тенденцией высшего экономического образования в мире является баланс освоения профильных дисциплин и овладения навыками межличностных коммуникаций, развития «мягких навыков». Результаты исследований говорят о том, что российское высшее профессиональное образование в настоящее время не ориентировано на развитие универсальных «мягких навыков» у студентов вузов [10]. Несмотря на то, что зарубежные и отечественные работодатели отмечают важность наличия у молодых специалистов сформированных коммуникативных навыков, навыков работы в команде, клиентоориентированности и других «мягких навыков», часто определяя их приоритетность по отношению к профессиональным навыкам, связанным с выполнением определенного должностного функционала [11]. М.А. Паутова отмечает, что в процессе преподавания в вузах традиционно доминирует модель обучения, предполагающая субъект-объектные взаимодействия с использованием в основном монолога преподавателя. В тоже время профессиональная деятельность различных специалистов экономического профиля осуществляется в условиях постоянного делового общения, определяя высокие требования к уровню развития коммуникативной компетентности выпускников экономических специальностей. Одним из эффективных способов развития коммуникативной компетентности студентов-экономистов является использование системы тренингов в течение всего периода обучения, способствующих поэтапному овладению компетенциями, составляющими ее компоненты [12].

Е.П. Звягинцева, Е.А. Мухортова, исследуя метакачества студентов-экономистов, определяющие успешность их обучения и карьеры, отмечают, что необходимо увеличение дисциплин гуманитарного цикла для удовлетворения запроса студентов на развитие навыков межличностной коммуникации, а также введение большего количества факультативных занятий, курсов, направленных на развитие профкомпетенций, востребованных среди студентов, использование услуг коуча для определения индивидуальных векторов развития будущих экономистов [7].

Таким образом, на сегодняшний день существует запрос, как со стороны работодателей, так и со стороны самих студентов-экономистов на развитие надпрофессиональных навыков и формирование психологической готовности к профессиональной деятельности. Одной из форм работы в данном направлении является предложенная программа, направленная на развитие психологической готовности к работе с клиентами. Под психологической готовностью будущих экономистов к работе с клиентами мы понимаем сложное многокомпонентное образование, представленное личностными качествами, умениями и навыками, а также характеристиками состояний студентов, формирующееся на этапе обучения в вузе и обеспечивающее эффективное включение студентов-экономистов в профессиональную деятельность, ориентированную на клиента. На необходимость данной развивающей работы со студентами экономических специальностей указывают результаты предварительного

эмпирического исследования, свидетельствующие о недостаточном уровне психологической готовности к работе с клиентами у студентов-экономистов региональных вузов [13].

Важно отметить, что вопросам формирования у студентов-экономистов психологической готовности к работе с клиентами уделяется недостаточно внимания. Внимание исследователей больше направлено на вопросы, связанные с формированием психологической готовности студентов экономических специальностей к управленческой, предпринимательской деятельности, а также к общепрофессиональным аспектам деятельности (И.В. Калягина, М.С. Акбашева Т.Г. Хащенко, Д.А. Китова, Е.В. Максимов, О.Г. Максимова, О.Ю. Цуканова, С.П. Борисова и др.). Однако проблема развития клиентоориентированности действующих специалистов экономического профиля и формирования у них компетентности в межличностном взаимодействии часто привлекает внимание исследователей и не теряет своей актуальности (Н.С. Красненкова, В.В. Швайко, М.Н. Шавровская, К.А. Алфатлав и др.). Таким образом, проблема формирования психологической готовности студентов-экономистов является актуальной и существует необходимость в разработке и адаптации программы, направленной на ее развитие.

Разработанная нами программа по формированию психологической готовности к работе с клиентами способствует решению ряда задач в рамках образовательного процесса студентов экономических специальностей:

1. Формирует у студентов-экономистов готовность начать трудовую деятельность по специальности со стартовых позиций в соответствии с запросами работодателей (чаще всего, это работа с клиентами), тем самым способствуя успешной профессиональной адаптации молодых специалистов.
2. Создает возможности оценить компетенции студентов, необходимые в социальном взаимодействии, и профессионально важные качества для деятельности экономиста.
3. Способствует развитию «мягких навыков» (softskills) студентов (социально-коммуникативных навыков и эмоционального интеллекта), необходимых для успешной профессиональной деятельности в современных условиях.

Экспериментальной задачей нашего исследования стала апробация программы тренинга по формированию психологической готовности к работе с клиентами.

Описание программы по формированию психологической готовности к работе с клиентами

При создании тренинга мы использовали общий алгоритм технологичного подхода к созданию тренинга Е.В. Сидоренко, включающий в себя решение основных вопросов, связанных с методической и содержательной стороной тренинга [14]. В качестве планируемых результатов тренинга мы определили увеличение индивидуальных возможностей участников в профессиональном взаимодействии с клиентами и снижение их ограничений в этой деятельности.

При разработке концепции тренинга и определении развиваемых качеств, психологических характеристик и формируемых компетенций, мы опирались на результаты эмпирического исследования психологической готовности к работе с клиентами студентов-экономистов. По результатам которого, установлено, что психологическая готовность будущих экономистов к работе с клиентами является сложным многокомпонентным образованием, представленным личностными качествами, компетенциями, а также характеристиками мотивационной и когнитивной сфер студентов, которые интегрируются в структурные

компоненты (операциональный, эмоционально-волевой, рефлексивный, когнитивный и мотивационный), которые, в свою очередь, характеризуют ее виды. При разработке тренинга мы планировали сформировать следующие виды психологической готовности: установочную, мотивационную, волевую и практическую готовности, включающие такие структурные компоненты как, клиентоориентированные установки, мотивация к работе с клиентами и мотивация сотрудничества, самоконтроль, компетенции в работе с клиентами, рефлексия [15].

Графическая (символическая) модель тренинга представлена моделью из четырех векторов или моделью паруса (рис. 1). Программа включает в себя четыре модуля одноименных названиям видам готовности. Каждый из представленных выше видов готовности вносит свой вклад в психологическую готовность к работе с клиентами. Четыре выделенных компонента образуют две оси в графической модели тренинга. Мотивационная ось (вертикальная ось) – отражает направленность тренинга на формирование установок, способствующих конструктивному взаимодействию с клиентами и развитие мотивации к работе с ними. Операциональная ось (горизонтальная ось) отображает решение таких задач в тренинге, как развитие профессионально важных качеств и компетенций в работе с клиентами. Модули в программе расположены в определенном порядке, сначала студенты проходят обучение по «мотивационным» модулям, направленным на формирование мотивационной и установочной готовности, а затем по «операциональным» модулям, целью которых является сформированная регуляционная и практическая готовности.

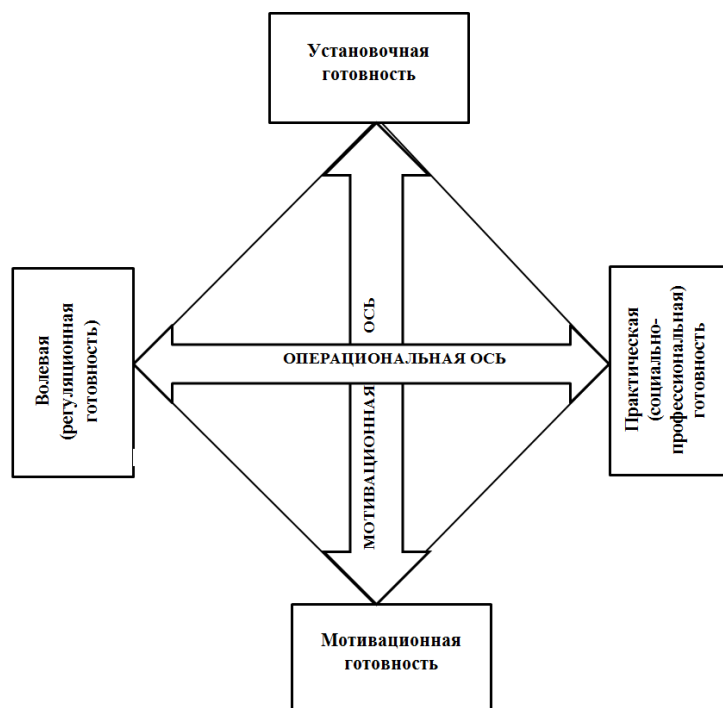


Рисунок 1. Графическая модель тренинга развития психологической готовности к работе с клиентами

Первый модуль программы ориентирован на развитие установочной готовности, целью которого являются коррекция деструктивных установок по отношению к клиентам, формирование установок на сотрудничество с клиентом и готовности к конструктивному взаимодействию. Кроме того, в данном модуле отдельное внимание уделялось развитию такого профессионально важного качества, как умение точно определять характеристики клиента как субъекта взаимодействия.

Второй модуль направлен на развитие мотивационной готовности, а именно на развитие мотивации к сотрудничеству и поддержанию конструктивных взаимоотношений с другими

через осознание их ценности для эффективной самореализации, а также на формирование внутренней мотивации работы с клиентами.

Третий модуль посвящен формированию практической готовности. Целью данного модуля является формирование у студентов навыков, необходимых в работе с клиентами, через развитие социорефлексии и осознание своих эмоций, а также повышение компетентности в понимании и управлении эмоциями других людей.

Четвертый модуль направлен на развитие умений студентов управлять своими эмоциями и оптимизировать свое поведение в процессе межличностного взаимодействия (формирование регуляционной готовности).

В содержательном плане программа представляет собой социально-психологический тренинг. В тренинге использовались фасилитации, групповое и индивидуальное решение кейсов, деловые игры, ролевые игры, упражнения, направленные на получение обратной связи, модерации, мини-лекции, упражнения-разминки, направленные на повышение мотивации участников, поддержку группового взаимодействия.

Методы исследования

В апробации программы приняли участие 60 человек, студенты 3-х курсов экономических специальностей вузов г. Пскова (с профилями обучения, предполагающими работу в банковской, страховой и других сферах бизнеса, – «Финансы и кредит», «Торговое дело», «Экономика организаций и предприятий»), в возрасте 19–21 года. Для проверки эффективности программы одна группа была определена как экспериментальная (две подгруппы по 15 человек), а другая как контрольная.

Эффективность программы оценивалась по следующим методикам: экспресс-методика диагностики установок по отношению к клиентам, методика исследования направленности личности В. Смекала, М. Кучера (модификация Б. Басса), авторский адаптированный опросник для изучения источников мотивации к работе с клиентами будущих экономистов, опросник для выявления выраженности самоконтроля в эмоциональной сфере, деятельности и поведении (Г.С. Никифоров, В.К. Васильев, С.В. Фирсов), методика исследования уровня выраженности и направленности рефлексии М. Гранта, методика диагностики эмоционального интеллекта Н. Холла, авторская анкета самооценки компетенций в работе с клиентами.

В качестве критериев эффективности реализации программы были определены:

- снижение у участников деструктивных установок по отношению к клиентам и повышение установок, направленных на сотрудничество с клиентом;
- снижение уровня сугубо личностной направленности и повышение направленности на взаимодействие;
- повышение уровня мотивации к работе с клиентами;
- развитие эмоционального интеллекта;
- развитие умений и навыков, необходимых в работе с клиентами;
- развитие рефлексии и склонности к самоконтролю собственных эмоциональных состояний и поведенческих проявлений в общении и деятельности.

Результаты исследования

Проверка эффективности тренинга по формированию психологической готовности к работе с клиентами у студентов экономических специальностей состояла в определении степени выраженности характеристик психологической готовности к работе с клиентами и ее отдельных компонентов.

Перед началом проведения программы были измерены показатели психологической готовности к работе с клиентами у контрольной и экспериментальной групп. Их сравнение с помощью критерия Манна-Уитни показало, что уровень статистической значимости по всем признакам не превышает 0,05, что подтвердило отсутствие значимых различий в показателях психологической готовности у контрольной и экспериментальной групп.

Уровень психологической готовности студентов, принявших участие в эксперименте, можно охарактеризовать как «средний» и «ниже среднего».

По результатам исследования установочной готовности выявлено, что 45 % студентов характеризуются преобладанием клиентоориентированных установок, у 30 % доминируют потребительские установки, у 4 % – клиентоцентричные, у 10 % – смешанные установки на сотрудничество с клиентами и 11 % характеризуются невыраженными установками по отношению к клиентам. Таким образом, у 60 % опрошенных студентов доминируют установки на сотрудничество с клиентом, при этом почти треть студентов-экономистов характеризуется отношением к клиенту как объекту для получения выгоды и неготовностью к сотрудничеству с клиентом.

Уровень мотивационной готовности оценивался через показатели направленности личности во взаимодействии с другими, а также показатели мотивации к работе с клиентами. По результатам диагностики 52 % студентов характеризуются направленностью на себя, у 31 % студентов-экономистов доминирующей является деловая направленность и 17 % характеризуются наиболее выраженной направленностью на взаимодействие. Таким образом, для половины опрошенных студентов характерна сугубо личная направленность, характеризующаяся стремлением к первенству и престижу, к достижению личных целей и менее выражены деловая направленность личности и направленность на взаимодействие, которые являются основой профессиональной деятельности с клиентами. Студенты-экономисты в основном характеризуются средним уровнем мотивации к работе с клиентами. Так у 7 % студентов-экономистов высокая мотивация к работе с клиентами, у 68 % – средняя и 25 % студентов характеризуются сниженной мотивацией к работе с клиентами.

Уровень волевой или регуляционной готовности оценивался через показатели самоконтроля. По результатам диагностики 15 % студентов-экономистов характеризуются высоким уровнем самоконтроля в эмоциональной сфере, для них характерна склонность к самоконтролю собственных эмоциональных состояний и их поведенческих проявлений в общении и деятельности. Для 72 % студентов характерен средний уровень самоконтроля в эмоциональной сфере и для 13 % – низкий уровень. 11 % студентов характеризуются высоким уровнем социального самоконтроля, 67 % – средним и 18 % – низким. Для 74 % студентов-экономистов характерен средний уровень самоконтроля в деятельности, для 11 % – высокий и для 15 % – низкий. Таким образом, для группы студентов, принявших участие в формирующем эксперименте в основном характерен средний уровень самоконтроля.

Уровень практической или социально-профессиональной готовности оценивался с помощью показателей эмоционального интеллекта, рефлексии и компетенций, необходимых в работе с клиентами. Результаты предварительной диагностики показали, что большая часть студентов имеют низкий уровень эмоционального интеллекта, их доля составляет 57 %, 40 % студентов характеризуются средним уровнем и только 3 % – высоким. Студенты-экономисты,

в основном, характеризуются средним уровнем рефлексии (Саморефлексия: 21 % – низкий, 76 % средний, 3 % – высокий. Социорефлексия: 8 % – низкий, 75 % средний, 7 % – высокий). Также большинство студентов оценивают свой уровень компетенций в работе с клиентами как средний – 60 %, 14 % – как низкий и 25 % – как высокий.

Опираясь на результаты диагностики до проведения тренинга, можно сделать вывод о том, что у студентов-экономистов преобладает направленность на себя, кроме того, треть опрошенных студентов характеризуются преобладанием потребительских установок. Около 60 % студентов характеризуются низким уровнем эмоционального интеллекта. Результаты проведения предварительной диагностики свидетельствуют о среднем уровне рефлексии, самоконтроля и компетенций в работе с клиентами у студентов-экономистов. Недостаточная сформированность установочной, мотивационной и практической готовностей позволяет говорить о сниженном уровне психологической готовности к работе с клиентами в целом у данной группы студентов и необходимости его повышения.

На следующем этапе была проведена программа по формированию психологической готовности к работе с клиентами со студентами экспериментальной группы. После ее завершения следовал повторный срез отсроченной диагностики характеристик психологической готовности к работе с клиентами у студентов контрольной и экспериментальной групп. Результаты проведения тренинга оценивались с помощью сравнительного анализа, с использованием критериев Вилкоксона и Манна-Уитни.

Различия по Т-критерию Вилкоксона в значениях измеряемых характеристик структурных компонентов психологической готовности в экспериментальной группе до и после проведения программы для большинства показателей оказались статистически значимыми. Это свидетельствует о положительной динамике показателей психологической готовности к работе с клиентами в процессе участия в тренинге, подтверждая его эффективность. Наибольшее количество значимых различий по критерию Вилкоксона ($p \leq 0,01$) выявлено в показателях практической и мотивационной готовности.

Полученные данные свидетельствуют о том, что тренинг оказал положительное влияние на формирование показателей практической готовности. Так у студентов экспериментальной группы достоверно повысились показатели ауторефлексии ($Z = -2,527$; $p = 0,012$) и социорефлексии ($Z = -3,633$; $p = 0,000$), эмоционального интеллекта ($Z = -4,377$; $p = 0,000$), а также компетенций по работе с клиентами (знания в работе с клиентами ($Z = -3,325$; $p = 0,001$); умения в работе с клиентами ($Z = -3,095$; $p = 0,002$); навыки в работе с клиентами ($Z = -4,045$; $p = 0,000$)).

Также у студентов экспериментальной группы достоверно повысились показатели мотивации к работе с клиентами ($Z = -3,101$; $p = 0,002$), причем основной рост данного показателя наблюдается за счет увеличения внутренней мотивации к работе с клиентами (мотивация к работе с клиентами через интернализацию цели ($Z = -3,035$; $p = 0,002$); мотивация к работе с клиентами, имеющая своим источником сам процесс ($Z = -3,487$; $p = 0,000$)). Отсутствие изменений по показателю инструментальной мотивации к работе с клиентами, возможно, связано с высокой внешней положительной мотивацией студентов-экономистов и значимостью для них мотивации собственного благополучия. Также необходимо отметить снижение у студентов экспериментальной группы направленности на себя и повышение направленности на взаимодействие. Кроме того, у студентов экспериментальной группы выявлены изменения отдельных показателей регуляционной (показатель «самоконтроль в эмоциональной сфере» $Z = -2,754$; $p = 0,000$) и установочной готовности (показатели «потребительские установки» ($Z = -2,392$; $p = 0,017$) и «клиентоориентированные установки» ($Z = -2,530$; $p = 0,011$)).

В контрольной группе статистически значимые различия представлены в незначительном количестве, а между показателями регуляционной, установочной и практической готовности различий за время проведения эксперимента обнаружено.

Для уточнения показателей, по которым существуют статистически значимые различия между контрольной и экспериментальной группами после завершения программы, был проведен сравнительный анализ с применением критерия U Манна-Уитни.

Наиболее значимые различия (0,01) выявлены по показателям практической и мотивационной готовности. Различия в группах студентов по уровню выраженности практической готовности представлены на рисунке 1. Из данных, приведённых на рис. 1. следует, что для студентов экспериментальной группы характерны более высокие значения по показателям компетенций, необходимых в работе с клиентами, а также по показателям социорефлексии и эмоционального интеллекта.

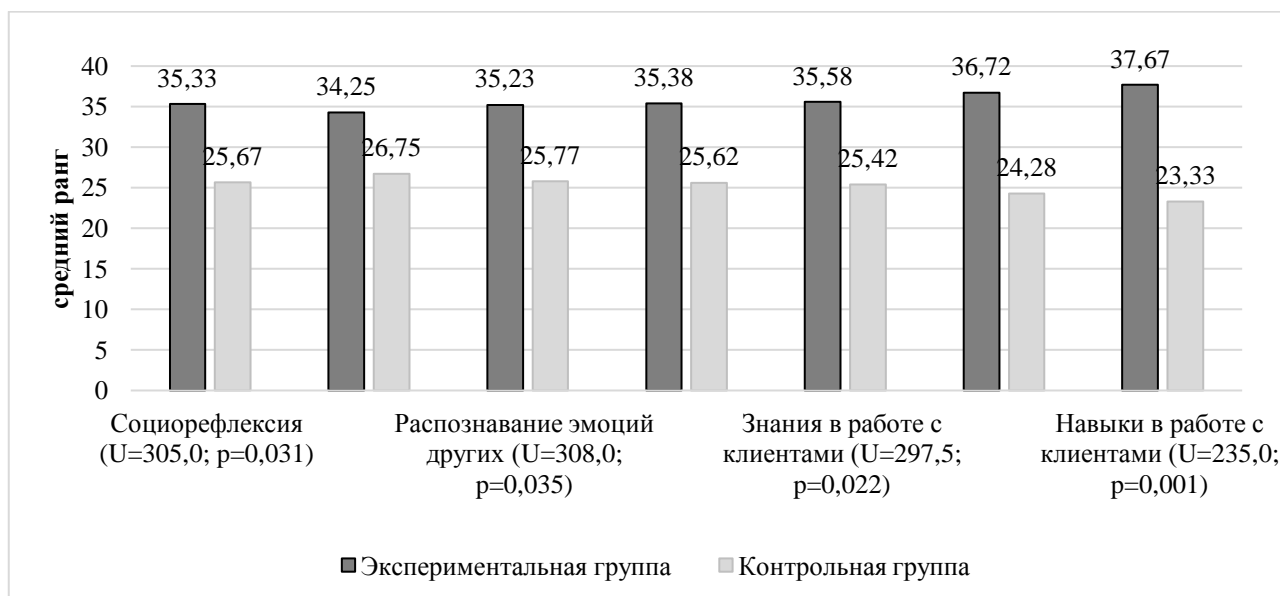


Рисунок 1. Значимые различия при повторном исследовании показателей практической готовности к работе с клиентами у студентов-экономистов экспериментальной и контрольной групп

На рисунке 2 представлены показатели, по которым были выявлены значимые различия мотивационной готовности. Результаты сравнительного анализа свидетельствуют о менее выраженной направленности на себя и более выраженной направленности на взаимодействие, а также о более выраженной внутренней мотивации к работе с клиентами и мотивации к работе с клиентами в целом среди студентов экспериментальной группы.

Показатели, по которым были выявлены значимые различия по регуляционной и установочной готовности, представлены незначительно. Выявлены значимые различия между показателями экспериментальной и контрольной групп студентов-экономистов по потребительским установкам ($U = 316$ при $p = 0,044$, средний ранг студентов экспериментальной группы $-26,03$, а студентов контрольной группы $-34,97$), что свидетельствует об эффективности тренинга с точки зрения снижения деструктивных установок по отношению к клиентам. По показателям «клиентоориентированные установки» и «клиентоцентричные установки» значимых различий не обнаружено, что, скорее всего, связано с невозможностью индивидуальной глубины проработки установок студентов в формате обучающего тренинга.

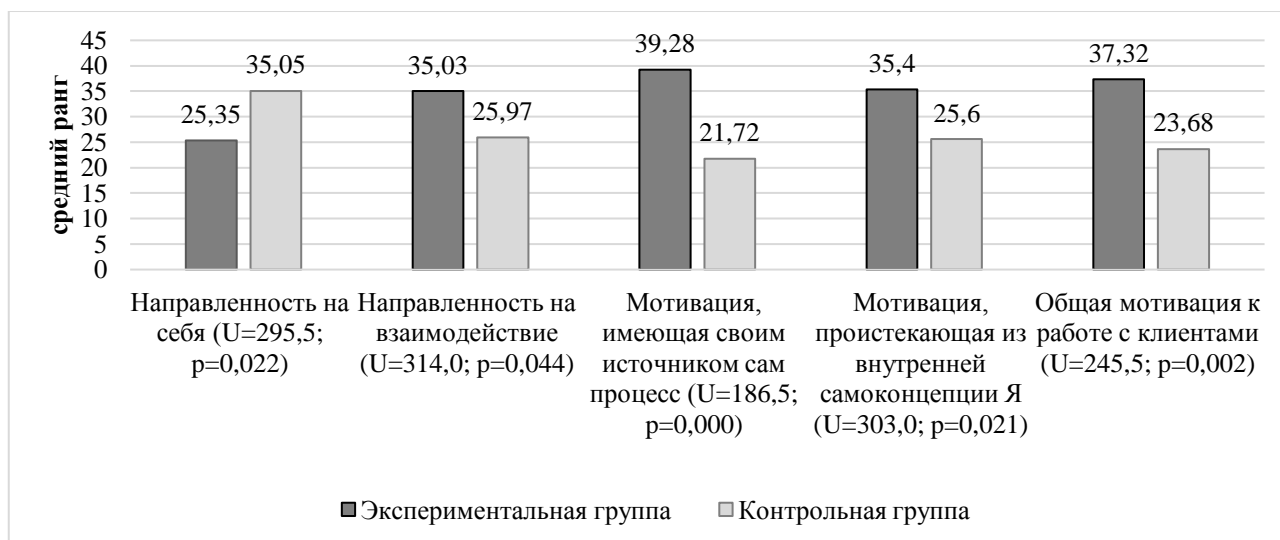


Рисунок 2. Значимые различия при повторном исследовании показателей мотивационной готовности к работе с клиентами у студентов-экономистов экспериментальной и контрольной групп

Анализ результатов показал, что у студентов экспериментальной группы достоверно выше показатели самоконтроля в эмоциональной сфере ($U = 319$ при $p = 0,050$, средний ранг студентов экспериментальной группы – 35,38, а студентов контрольной группы – 25,62), на развитие которых был направлен модуль по формированию регуляционной готовности, а также отдельные фрагменты занятий модуля по формированию практической готовности.

Таким образом, результаты сравнительного анализа данных, полученных в ходе формирующего эксперимента, подтверждают эффективность программы по формированию психологической готовности к работе с клиентами.

Выводы

Апробация тренинга показала его эффективность в плане повышения психологической готовности к работе с клиентами через формирование ее компонентов. Студенты, прошедшие программу, обладают определенным конкурентным преимуществом как для работы с клиентами, так и для работы в бизнесе в целом. На наш взгляд, наличие сформированной психологической готовности к работе с клиентами, необходимость в которой у выпускников экономических специальностей выражает работодатель, позволит выпускникам успешно трудоустроиться и продемонстрировать наличие сформированных профессиональных компетенций.

Разработанная нами программа по формированию и развитию психологической готовности к работе с клиентами способствует формированию компетенций, необходимых для работы с клиентами, развитию мотивации к данной работе, а также развивает «мягкие навыки» («soft skills»), представленные совокупностью эмоциональных и социальных навыков, включающих способность эффективно сотрудничать с другими людьми и управлять эмоциями. Представленная программа является актуальной в рамках современных требований работодателей к компетенциям выпускников и с точки зрения личностного развития студентов, и вносит вклад в повышение качества психологического сопровождения студентов экономических специальностей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Константиновский Д.Л., Попова Е.С. Молодежь, рынок труда и экспансия высшего образования // Социологические исследования. 2015. № 11. С. 37–48.
2. Константиновский Д.Л. Российская молодежь перед современными вызовами рынка труда // сборник статей Международного форума «Будущее сферы труда: достойный труд для всех» (г. Уфа, 4–5 февраля 2019 г.) / под ред. Г.Р. Баймурзиной, Р.М. Валиахметова. – Уфа: Мир Печати. 2019. С. 210–214.
3. Валиахметова Л.В. Ключевые компетенции экономистов, необходимые для развития во время подготовки в вузе // Молодой ученый. 2015. №15. [Электронный ресурс]. URL: <https://moluch.ru/archive/95/21477/> (дата обращения: 30.09.2019).
4. Попова Е.С. Молодежь на рынке труда: смена профессии как адаптация к новой экономике // сборник статей Международного форума «Будущее сферы труда: достойный труд для всех» (г. Уфа, 4–5 февраля 2019 г.) / под ред. Г.Р. Баймурзиной, Р.М. Валиахметова. – Уфа: Мир Печати. 2019. С. 233–238.
5. Цхададзе Н.В., Тедеева А.В. Проблема трудоустройства выпускников российских вузов // Тенденции развития экономики и менеджмента: сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. №5. Казань – НН: ИЦРОН. 2018 С. 72–74.
6. Лутовина К.В. Почему выпускники вузов не работают по специальности // Молодой ученый. 2017. №36. [Электронный ресурс]. URL: <https://moluch.ru/archive/170/45594/> (дата обращения: 20.09.2019).
7. Звягинцева Е.П., Мухортова Е.А. Метакачества студентов поколения «игрек», определяющие успешность их обучения и карьеры в финансово-экономической сфере (на примере студентов финуниверситета) // Известия вузов. Серия: «Гуманитарные науки». 2015, № 6 (1). С. 67–73.
8. Калачев Василий Юрьевич Системные проблемы подготовки кадров в России: выпускники и работодатели // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2015. №4 (170). [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistemnye-problemy-podgotovki-kadrov-v-rossii-vypuskniki-i-rabotodateli> (дата обращения: 30.09.2019).
9. Дудина М.М., Глотова Е.Е. Изучение требований работодателей к выпускникам вузов: российский и зарубежный опыт // Гуманитарные исследования. 2015. №1 (5). С. 95–98.
10. Раицкая Л.К., Тихонова Е.В. Soft skills в представлении преподавателей и студентов российских университетов в контексте мирового опыта // Вестник РУДН. Серия: Психология и педагогика. 2018. №3. [Электронный ресурс] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/soft-skills-v-predstavlenii-prepodavateley-i-studentov-rossiyskih-universitetov-v-kontekste-mirovogo-opyta> (дата обращения: 21.10.2019).
11. Ивонина А.И., Чуланова О.Л., Давлетшина Ю.М. Современные направления теоретических и методических разработок в области управления: роль soft-skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии сотрудников // Вестник евразийской науки. 2017. №1 (38). [Электронный ресурс] URL: [https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-napravleniya-teoreticheskikh-i-](https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-napravleniya-teoreticheskikh-i)

metodicheskikh-razrabotok-v-oblasti-upravleniya-rol-soft-skills-i-hard-skills-v-professionalnom (дата обращения: 30.09.2019).

12. Паутова М.А. Развитие коммуникативной компетентности студентов экономических специальностей // автореферат диссертации ... кандидата педагогических наук. Новосибирск, 2009. 23 с.
13. Сорокина М.Ю. Когнитивные характеристики психологической готовности к работе с клиентами студентов экономических специальностей // Мир науки. Педагогика и психология. 2019. №4. [Электронный ресурс] <https://mir-nauki.com/PDF/18PSMN419.pdf> (дата обращения: 30.09.2019).
14. Сидоренко Е.В. Технологии создания тренинга. От Замысла к результату. – СПб: Изд-во «Речь». 2008. 329 с.
15. Сорокина М.Ю. Эмпирическое исследование компонентов психологической готовности будущих экономистов к работе с клиентами // Казанский педагогический журнал. №4. 2019. С. 107–111.

Sorokina Marina Yuryevna

Pskov state university, Pskov, Russia

E-mail: my_sorokina@mail.ru

Formation of psychological readiness of students-economists to work with clients

Abstract. The article reveals the importance of formation of readiness of the future economists to work with clients in accordance with the requirements of employers and the modern labor market.

The author presents the results of the educational experiment of the dissertation research of psychological readiness of the future economists to work with clients. The proposed program of the formation of psychological readiness to work with clients contributes to the solution of a number of tasks within the educational process of students-economists: forms students-economists readiness to start working in the specialty from the entry-level position in accordance with the requests of employers; creates opportunities for assessing the competencies of students needed in social interaction; and also promotes soft skills of students required for successful professional activity in modern conditions. The author used the results of empirical research of psychological readiness to work with clients of students-economists in the construction of the concept of training. The training program is aimed at developing the components of psychological readiness to work with clients and includes four training modules.

The third-year students of economic specialties that are specialized for work in business, banking and insurance sectors took part in the educational experiment. Testing of the training showed its effectiveness in terms of increasing psychological readiness to work with clients through the formation of its components. The data obtained by the results of the educational experiment confirmed, that the training had a positive influence on the formation of a number of indicators of psychological readiness to work with clients of the students of economic specialties.

Empirically proved the effectiveness of the program in the following tasks: correction of inappropriate attitudes toward clients, motivation development for working with clients and motivating cooperation, and building competencies needed in working with clients, developing a capacity to reflect and control emotions. The effectiveness of the training in solving the following tasks: modification of destructive attitudes towards clients, development of motivation to work with clients and motivation of cooperation, as well as formation of competences are necessary in work with clients, development of abilities to reflection and modulation of emotion has been experimentally proved.

Keywords: psychological readiness; students-economists; work with clients; training; program of formation of psychological readiness; approbation of the program; motivational readiness; attitude to readiness; volitional readiness; practical readiness