
PERSONAL SKILLS AND COMPETENCES IN THE LEARNING PROCESS

Lalka G. BorisovaInternational Business School, Sofia, Bulgaria, lborisova@ibsedu.bg

Abstract: The myth of highly motivated young man who started as a mail carrier and through hard work and consistency rises to highest level in his career, is no longer current. Before today's professionals stand requirements which include, a university level education, competence, and skills that involve teamwork and leadership. Learning is a lengthy process that leads to the accumulation of knowledge and skills - competencies. Serious successes do not happen quickly and they require diligence and responsibility - to ourselves, to personal development, to work. The pursuit of higher order will allow them to reach new levels of personal growth and efficiency. This process should be subject of desire the gained knowledge and skills to be used after graduation at work and for communicating.

Keywords: competencies, knowledge, skill, motivation

ЛИЧНОСТНИ УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ В ПРОЦЕСА НА ОБУЧЕНИЕ**Лалка Г. Борисова**Международно висше бизнес училище, София, lborisova@ibsedu.bg

Резюме: Митът за силно мотивираният млад човек, който започва като разносвач на поща и посредством упорита работа и последователност се издига до високите етажи в кариерата си, отдавна не е актуален. Пред днешните специалисти стои изискването за притежаване на университетско образование, професионална компетентност и умения за работа в екип. Ученето е продължителен във времето процес, който води до натрупване на знания и умения - компетенции. Сериозните успехи не стават бързо и изискват усърдие и отговорност – към себе си, към личното развитие, към работата. Стремешът към по-висока цел ще им позволи да достигнат ново равнище на личностно израстване и ефективност. Този процес трябва да бъде подчинен на желанието натрупаните знания и умения да бъдат използвани след завършване на образованието в работата и общуването.

Ключови думи: компетенции, знания, трудови умения, мотивация

1. РОЛЯТА НА КОМПЕТЕНЦИИТЕ В ПРОЦЕСА НА ОБУЧЕНИЕ

Всяка институция има мисия, визия и стратегически цели, които са отразени в нейната програма. Всеки служител се запознава с тях и ги споделя. Програмата става ръководство за действие, определя се рамка и се приемат критерии, на основата на които се оценява работата на тази институция. В програмата за развитие на Международно висше бизнес училище е записано, че неговата мисия е: „да променя живота, икономиката и обществото чрез бизнес образование и научни изследвания“. За реализирането ѝ е необходимо усилията на целия персонал (ръководство, преподаватели, служители и студенти) да бъдат в една посока – качествено образование и компетентни студенти.

В процеса на обучение студентите придобиват знания по различни дисциплини, според предпочитаната специалност и собствената мотивация. Оказва се, че тези знания не са достатъчни за професията, която ще се упражнява. За практиката са необходими още умения и способности. Трите компонента (*знания, умения, способности*) заедно формират *компетициите* – нещото, което търсят работодателите. Това означава, че тези компетенции трябва да бъдат придобити в процеса на обучение. За целта във учебния план на всяка дисциплина те трябва да бъдат ясно формулирани – какви знания, умения и способности получават студентите след завършване на обучението си? В този смисъл, оценката не бива да отразява само нивото на знанията (да се повтори това, което е записано в учебника на преподавателя), а реално да отразява усвоените умения и способности. Какво трябва да се промени? Достатъчно ли е след завършване на съответната степен студентът да получи диплома?

От практиката знаем, че при назначаване на работа, кандидатът се явява на интервю, на което трябва да демонстрира наличие на определени компетенции. Ето защо, крайно време е, при завършване на образованието си, дипломантите да получават и сертификат за придобити компетенции. Какво означава това?

За внасяне на допълнителна яснота, ще разгледам тяхната природа. В речника на чуждите думи в българския език *компетентността* (от латински, competence) се определя като „*Осведоменост, опитност, знание; качество на компетентно лице; правоспособност*”¹⁸³.

Според Томсън¹⁸⁴ концепцията за компетентността съдържа в себе си три компонента:

- *Знание за съответната професионална област;*
- *Умения, дефинирани като конкретната способност да се осъществи определена задача;*
- *Дарба или талант, който може да бъде добавен към осъществяване на дадена задача.*

Обобщените до тук определения на различни автори за компетентността се свеждат до набор от ключови умения и знания в определена функционална област. С намерение да се внесе по-голяма конкретност и пълнота *компетентността* може да се определи като: „*комбинация от знания, трудови умения и мотивация*”. Аргументите ми за това са следните:

1. Компетентност, основана на *знанията*. Пред днешните специалисти стои изискването за притежаване на университетско образование, професионална компетентност и умения за работа в екип. Ученето е продължителен във времето процес, който води до натрупване на знания и умения. Сериозните успехи не стават бързо и изискват усърдие и отговорност – към себе си, към личното развитие, към работата. Стремелът към по-висока цел ще им позволи да достигнат ново равнище на личностно израстване и ефективност. Този процес трябва да бъде подчинен на желанието натрупаните знания и умения да бъдат използвани впоследствие в общуването с персонала и клиентите.

2. Компетентност, свързана с *трудови умения*. Този вид компетентност се отнася до очакванията за изпълнение на работата, до стандартите и резултатите, които трябва да се постигнат при изпълнението ѝ. Тя е свързана с развитието на личността, израстването в кариерата и реализирането на целите и задачите на организацията. Този вид компетентност се отнася до това, което един бъдещ специалист наистина може да прави — по отношение на конкретни роли и функции. Това може да се постигне с въвеждането на практически семестри, в зависимост от специалността (особено важен за спец. „Туризъм”).

3. Личностна *мотивация*. Личностната мотивация е една от най-значимите области в развитието, тя е не толкова персонална характеристика, а по-скоро продукт на взаимодействията между личности и функции. За да се изгради като професионалист, студентът трябва да се мотивира да преследва високи цели, в съответствие с изискванията на упражняваната професия и нейното непрекъснато развитие и осъвременяване. Подобряването на професионалните умения в практиката чрез разширяване на професионалното образование става задължение. За да бъде компетентна една личност, трябва не само да е осъзнала потребността от професионално изпълнение на задълженията си, но и да бъде достатъчно мотивирана да се самоусъвършенства, повишавайки своето ниво на компетентност чрез обучение през целия живот.

От друга страна компетентностите са изградени от по-малки съставни части. Според Томсън, Стюарт и Линдсей, „елементите на компетентността”¹⁸⁵ се определят като съставни части на индивидуалната компетентност, което ще рече, че компетентностите се считат за изградени от по-малки съставни части - *компетенции*. Най-общо те се определят като личностни характеристики, определящи поведението на индивида в процеса на работа. В този смисъл трябва да се прави разлика между компетентност и компетенция (компетентността е целият комплекс от знания, умения и навици, а компетенциите са отделните съставни части на комплекса), т.е:

$$\text{Компетентността} = \text{компетенция}_1 + \text{компетенция}_2 + \dots + \text{компетенция}_n \quad (1)$$

Обучението на студентите по дисциплината „Бизнес комуникации” им дава познания за комуникирането на индивидуално ниво, за подобряване на уменията в писането, устните презентации и индивидуалното общуване с други хора. Практическите знания им помагат да подобрят редакторските си умения, да прилагат принципи, съобразно целта на комуникацията, съобразявайки се с аудиторията и нейните нужди, с посланието, което трябва да стигне до нея, както и с най-доброто средство и най-подходящото време за

¹⁸³ Милев, Ал. и др. 1971. Речник на чуждите думи в българския език, стр. 348

¹⁸⁴ Thompson, A., 1998. Competences and Capabilities Unit 7 in Managing Human Resources, Milton Keynes, Open University, London, p. 2

¹⁸⁵ Thompson, J. E., Stuart, R. and Lindsay, P. R., 1996. The competence of top team members: a framework for successful performance. Journal of Managerial Psychology. v 11, n 3, p. 50-52

неговото предаване. Умеещите да комуникират добре ще имат сериозно предимство при упражняване на влияние и за бързо израстване в кариерата си.

След преминаването на курса по дисциплината се придобиват определени компетенции (знания, умения и способности), които ще помогнат на студентите в бъдеще в тяхната практическа реализация. По конкретно, **те трябва да познават:**

- Закономерностите, принципите, механизмите и формите на реторическото общуване в съвременните условия;

- Основните (реторически, психологически, логически, отраслови и др.) закономерности, норми и правила, на които се подчиняват вътрешната и външната делова комуникация, да познава общите и специфичните процесуални и съдържателни изисквания към монологическите и полилогическите форми на общуване при деловите събирания в различните отрасли (политика, икономика, административно управление, правораздаване, дипломатия, образование, масмедии и др.);

- Да познава законовата база, която легитимира деловото събиране и резултатите от него.

Преминавайки курса по делова комуникация **студентът трябва да може:**

- Да подготви съдържателно и организационно делова среща (конгрес, конференция, семинар, преговори, заседание и др.);

- Да може да ръководи и/или да участва самостоятелно или в екип в делова среща, да произнася монологични изказвания (речи, доклади, съобщения и др.) и да участва в публичен диалог (преговори, разговори, дискусия, диспут и др.);

- Да изготвя и редактира в съответствие с държавните и ведомствени стандарти и изисквания всички видове писмени комуникативни документи;

- Да търси и обработва целенасочено информационен материал, да извлича проблем от този материал;

- Да формулира обществено значима теза и/или решение по дадения проблем и да документира резултатите от деловата среща.

2. НАСЪРЧАВАНЕ НА РАЗВИТИЕТО

Част от процеса на обучение и задължение на преподавателите е да развиват определени компетенции у студентите, така че те да са убедени, че трудните, нови, предизвикателни и различни задачи са полезни за тях. Нашата работа е да ги насърчаваме по пътя на развитието им, да им помагаме да приемат задачи, които те първоначално са счели за безполезни и безперспективни. За да сме сигурни, че ще се справят и ще се отнесат отговорно, чрез платформата за обучение им се осигурява постоянна обратна връзка – за допълнителни разяснения и проверка на написаното. Във всяко следващо задание задачите са все по-отговорни, нови и различни за тях, така че да могат да си дават самооценка в хода на работата. Демонстрирането на компетенции от студентите в процеса на обучение предполага или те да ги усвоят и да приложат новите умения или да се провалят. Отговорност на преподавателя е да създаде обучаващ диалог със студентите. Оценката на решението на заданието показва, дали те са научили нещо, което да подобри уменията им и да ги направи по-добри професионалисти в бъдеще. Ударението се поставя върху конкретни изисквания, така че това да ги насърчи да положат повече усилия в съответната област. Развитието предполага учене по възможно най-различни начини.

На практика, студентите се справят различно при решаване на поставените задачи. На онези от тях, които имат потенциал, демонстрират по-добри умения, преподавателят може да възлага индивидуални задания, така че да им помогне да разширят кръгозора си. Има много начини, например, включване в реализиране на проекти или участие в научни форуми. Преподавателят по съответната дисциплина е длъжен да им покаже света, за да могат по-добре да преценят какво представлява той и каква част от него искат за себе си.

Какви **компетенции** най-общо трябва да притежава и да може да демонстрира студентът след преминаване на курса по „Бизнес комуникации“? Ето най-общо един примерен списък:

- Умения в писането, структурирането, редактирането и оформянето на различни писмени материали;

- Презентационни умения;

- Реторически умения;

- Емоционална компетентност – умение за управление и проявление на позитивни емоции;

- Трансформиране на емоционални състояния;

- Отлични комуникативни умения;

-
- Познания по бизнес етикет и фирмен протокол;
 - Творческо и аналитично мислене;
 - Ценностен потенциал и спазване на етични правила.

Всяка от тези категории има три нива - развитие, независимост и умение - всички те подкрепени от конкретни поведения, могат да се използват като платформа за по-нататъшното развитие и усъвършенстване на личността. Постигнатото ниво на компетентност се удостоверява със стандарти, които определят какво да може, да знае и да обяснява един бъдещ специалист в професионалната си област. Те биха могли да се използват по няколко начина:

- Като основа на програма за професионална квалификация;
- Като база за професионална оценка;
- Като комплекс от програми за придобиване на квалификация и сертификация в различни области: обучение и развитие; консултации и мениджмънт в различни области; професионално израстване и подбор.

Стандартите трябва да изразяват изисквания по следните показатели:

- Показатели за практически и технически умения, които определят какво трябва да може да прави бъдещият специалист;
- Показатели за знания, които определят какво трябва да знае специалистът в професионалната си област.

Сега в условията на динамичните бизнес процеси всеки е длъжен сам да планира развитието си, да работи за своята професионална подготовка, да решава въпросите за образованието и обучението си. При избора на професия влияние оказват два фактора. От една страна, това е представата за отлична кариера, за работа, която допада напълно и отговаря на личните интереси, а от друга страна – това е представата за собствените възможности (личностни и социални). Когато представите за два фактора се покрият и се изпълнят със съдържание от личностни умения и компетенции, тогава може да се говори за отлична кариера и професионална реализация.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Критериите за компетентност са валидни за всички, които искат да имат професионално присъствие на пазара на труда. За това се изискват много конкретни знания и умения, както и строги правила, които трябва да се знаят и спазват. Сертифицирането се налага като неотменно изискване на пазара, подобно на университетската диплома, което значи едно и също в цял свят и дава възможност за “кариера без граници и бариери”. Разбира се, само за онези, които са подготвени да приемат предизвикателствата и да се придържат към дисциплината на професията. Сертификатът е знак за доверие.

Развитието на компетенции (знания, умения, способности) у студентите е процес, свързан с много усилия и време. Днес, в динамично променящата се среда, за да бъдат конкурентноспособни, университетите, заедно и в партньорство с организациите, трябва да се превърнат в реално учещи се консорциуми, фокусиращи своите усилия към развитие на нови компетенции, знания и практически умения. В този смисъл краят на доклада е своеобразно начало за редица инициативи, свързани с процеса на сертифициране - начин да се постигне “организационно съвършенство”.

ЛИТЕРАТУРА

Милев, Ал. и др. (1971). Речник на чуждите думи в българския език, 1: 348

Thompson, A., (1998). Competences and Capabilities Unit 7 in *Managing Human Resources*, Milton Keynes, Open University, London, 2

Thompson, J. E., Stuart, R. and Lindsay, P. R., (1996). The competence of top team members: a framework for successful performance. *Journal of Managerial Psychology*. v 11, n 3, 3: 50-52