



шение менеджеров способствует пассивности («уходу» от проблем), избеганию ответственности за изменение ситуации переговоров, манипуляции и дистанцированию от клиента[2].

Что приводит к возникновению негативных переживаний и неудовлетворенности работой, к манипулятивному поведению, неискренности, холодности и отстраненности в общении с клиентами, уходу от конструктивного разрешения проблемных ситуаций и др. Чем больше неуверенность и неудовлетворенность своими профессиональными результатами (редукция личных достижений), тем сильнее и чаще негативные переживания при собеседовании с клиентами. И наоборот, чем чаще возникают профессионально трудные ситуации и выше интенсивность собеседований (их число), тем напряженнее психологическая защита. Что усиливает состояние эмоционального выгорания.

Уменьшение трудных ситуаций зависит от профессионализма менеджеров, от их способностей и умений влиять на поведение клиентов с использованием эффективных техник делового общения, техник психологической разгрузки сразу же после подобных трудных ситуаций или в конце рабочего дня. Что требует высокого мастерства делового и межличностного общения (психологической компетентности), самоконтроля и самоорганизации. Речь, по существу, идет о необходимости создания психокоррекционных мероприятий, направленных на противодействие выгорания менеджеров и овладение ими техниками и приемами психической саморегуляции.

Литература

1. Водопьянова Н. Е., Серебрякова А. Б., Старченкова Е. С. Синдром «психического выгорания» в управленческой деятельности // Вестник СПбГУ. Сер. 6. 1997. Вып. 2 (№ 13).
2. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб., 2000.

С.Н. Гашигуллина

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРАКТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ НА ПРИМЕРЕ ТОЛЬЯТТИНСКОЙ АКАДЕМИИ УПРАВЛЕНИЯ

(Тольяттинская академия управления)

Одной из основных компетенций, формируемой у студентов Тольяттинской академии управления за период обучения, является управление проектами. Для передовой реализации данной деятельности [управления проектами] обучающиеся осваивают инструменты работ в различных информационных системах управления проектами (далее ИСУП).

Управление проектом – это особый вид деятельности, направленный на реализацию поставленной цели и включающий в себя планирование и органи-



зацию всех сопряженных процессов, распределение ресурсов, контроль этапов и сроков работ. Все вышеперечисленные характеристики легли в основу программного обеспечения, интернет-платформ и иных сервисов, разработанных специально для оперативного управления проектами.

1. Ключевые возможности использования ИСУП и её распространение

Программное обеспечение, разработанное для управления проектами, решает задачи по упрощению планирования, организации деятельности и ее контролю и, в связи с этим, имеет определенный перечень возможностей. Самыми основными из них являются:

- создание отдельных проектов;
- наличие гибкой возможности предоставления права доступа;
- создание списков задач с возможностью комментирования, указания прогресса выполнения задачи и учета затраченного времени;
- наличие внутреннего мессенджера для обмена сообщениями между участниками проекта;
- возможность хранения проектной документации и прикрепления ее к отдельным задачам;
- наличие календаря с указанием ключевых вех по проекту;
- визуальное представление деятельности проекта (например, диаграмма Ганта);
- возможность подготовки различных типов отчетов и др.

Сегодня ИСУП используется практически в каждом типе бизнеса, не зависимо от его специализации и величины. Именно вариативность различных ИСУП предоставляет такую возможность не только крупным корпоративным клиентам, но и индивидуальным предпринимателям. Различные ИСУП используются такими ведущими корпорациями, как Adobe Systems, PayPal, HTC Corporation, (используется ИСУП Wrike) так и компаниями, работающими на локальном уровне, например, Тольяттинская академия управления (используется ИСУП Zoho Projects).

2. Использование ИСУП

в НОУ ВПО «Тольяттинская академия управления».

В Тольяттинской академии управления (далее – Академия) используется ИСУП Zoho Projects в течение уже более двух лет по следующим основным направлениям:

1. Отслеживание и контроль исполнения задач, поставленных отделом внутреннего аудита.
2. Использование ИСУП Zoho Projects для управления текущими проектами.

Необходимо отметить, что у отдельных подразделений Академии находятся в работе проектные направления деятельности, управление которыми осуществляется с помощью ИСУП Zoho Projects. Это позволяет сотрудникам эффективнее работать над проектами, в том числе над теми, в реализации которых участвуют несколько подразделений или задействованы студенты. (Примером этого может служить проект летнего лагеря-форсайта «Самарский регион 2034», который был организован и проведен студентами и сотрудниками Ака-



демии. Все задачи по проекту и процесс их выполнения фиксировался в ИСУП Zoho Projects, и дистанционно, благодаря данному программному обеспечению, отслеживался главным координатором проекта). Рассмотрим подробнее процесс ознакомления студентов с ИСУП Академии.

Процесс включения использования ИСУП студентами Академии происходит постепенно. Первым шагом становится ознакомление с ИСУП Basecamp. Данная система имеет ограниченную функциональность, но является более простой в использовании. Студентам открывается доступ к одному из проектов на данной платформе и выдается задание. Например, необходимо найти выложенный на платформе документ, выполнить его инструкции и прикрепить отчет о проделанной работе. Далее работа на этой платформе может быть приостановлена или продолжена. Следующим этапом является включение студентов в работу ИСУП Zoho Projects. На данной платформе студенты работают совместно с сотрудниками Академии или под их руководством. Постепенно студентам поручаются отдельные задания по работе на этой платформе, кроме этого расширяется набор используемых ими инструментов. Также возможно полное ведение проекта в ИСУП единолично студентами в случае необходимости данной платформы и их грамотного владения системой. Такой процесс ознакомления с ИСУП обеспечивает плавное освоение систем данных типов студентами и подготавливает их к дальнейшей работе с другими видами подобного программного обеспечения. В итоге, такое интегрированное обучение позволяет студентам освоить навыки и компетенции, необходимые для работы в высокотехнологичных компаниях.

Мы рассмотрели процесс практического обучения студентов, использовавших ИСУП в негосударственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Гольяттинская академия управления». Опираясь на предоставленные аргументы, можно сделать вывод, что использование современного, необходимого для работы программного обеспечения в практических целях с учебной задачей овладения ИСУП, является эффективным решением. Во время данной учебной деятельности студенты овладевают всеми навыками, необходимыми для работы с различными видами ИСУП, что упрощает процесс освоения иных продуктов данного типа в дальнейшей практике.

Литература

1. Богданов, В.В. Управление проектами. Корпоративная система — шаг за шагом / В.В. Богданов. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. — 248 с.
2. Lock D. Project Management / D. Lock, Gower Publishing Ltd. – 9th ed., 2007. — 650 p.