

ности, с другой стороны – создают условия для содержательной оценки исследовательских, творческих работ учащихся. Важно отметить, что успешность реализации комплекса адаптивных технологий контроля, перехода от одной технологии к другой обеспечивается развитием контрольно-оценочной самостоятельности учащихся, овладением приемами взаимно- и самоконтроля, взаимно- и самооценки.

В студенческие годы, когда основным видом деятельности является учебно-профессиональный труд, проблема передачи контрольно-оценочных механизмов от преподавателя к студентам не теряет своей актуальности. В ходе обучения студенты овладевают приемами контроля умений, связанных с будущей профессиональной деятельностью: научно-исследовательской, научно-производственной, организационно-управленческой и др. Поскольку «полноценную трудовую деятельность можно формировать лишь на основе игровой и учебной» [2], целесообразно отслеживать развитие потребности-способности студентов в творческом проявлении в различных видах деятельности: игре, социальном и деловом общении, труде, создавая для этого необходимые психолого-педагогические условия.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Воровщиков С.Г. Школа должна учить мыслить, проектировать, исследовать: Управленческий аспект / С. Г. Воровщиков, М. М. Новожилова. М., 2007. 352 с.
2. Давыдов В.В. Проблемы развивающего обучения: Опыт теоретического и экспериментального психологического исследования. М., 1986. 240 с.
3. Казарова О.А. Комплекс адаптивных технологий контроля достижений учащихся в процессе обучения биологии // Учёные записки института непрерывного педагогического образования: сб. статей / Сост. О. С. Орлов. Великий Новгород, 2008. С. 61–68.
4. Тютюнник В.И. Начальный этап онтогенеза субъекта творческого труда: Автореф. дис.... доктора психологических наук. М., 1994. 42 с.

#### **ОБУЧЕНИЕ СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ**

Керова Т.М.

*Самарский государственный технический  
университет, филиал в г.Сызрани  
Сызрань, Россия*

Расширяющиеся международные контакты и возросшая возможность свободного общения на иностранном языке привели к увеличению деловых связей между различными компаниями,

фирмами, предприятиями, возрос и выезд специалистов за границу.

Для успешного делового общения специалисты должны владеть стратегией и тактикой ведения разговоров с партнерами, ориентироваться в особенностях национальной и региональной психологии партнеров, уметь избегать проблемных, конфликтных ситуаций.

Общеизвестно, что конфликтная ситуация – это ситуация в которой участники (оппоненты) отстаивают свои несовпадающие с другими цели, интересы, позиции, мнения, взгляды. Конфликтные ситуации можно подразделить на следующие виды: между работодателем и служащим, между подразделениями организации или компании, межличностные конфликты.

Нами были отобраны наиболее типичные, на наш взгляд, конфликтные ситуации и варианты стратегий их разрешения, так как мы убедились, что обучаемые не имеют опыта в разрешении конфликтов и не владеют набором так называемых “дипломатических фраз”.

Каждая из отобранных “дипломатических фраз” вводилась в определенной ситуации – образце. Обучаемые учились перестраивать жесткие высказывания на более дипломатические. Они учились давать свои советы в той или иной ситуации, выбирать и выстраивать свою стратегию разрешения того или иного конфликта. Завершающим этапом работы было проигрывание различных возможных конфликтных ситуаций, где обучаемые могли бы продемонстрировать свои умения и навыки по их разрешению.

Поэтапная и тщательная работа с отобранными ситуациями и “дипломатическими фразами” позволяет выработать у обучаемых стратегию грамотного разрешения возникающих конфликтов.

#### **ПРИНЦИПЫ МАРКЕТИНГА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА**

Муратов В.С., Морозова Е.А.  
*Самарский государственный  
технический университет  
Самара, Россия*

Главный принцип маркетинга образовательных услуг ставит в центр внимания не нужды производителя товаров и услуг, а запросы и нужды потребителя. На реализацию этого базисного принципа нацелены остальные принципы маркетинга. Выделим наиболее важные из них:

- сосредоточение ресурсов вуза на предоставлении таких образовательных услуг, которые реально необходимы потребителям в избранных учреждением сегментах рынка;

- понимание качества образовательной услуги как меры удовлетворения потребности в ней, вследствие чего ненужные услуги не могут быть качественными ;

- рассмотрение потребностей в широком смысле, в т. ч. за рамками традиционных, известных способов их удовлетворения. Вуз не может ограничиваться предоставлением образовательных услуг одного свойства. Разнообразие в данном случае не только уместно (для образования это возможность выбора формы обучения; специальности; уровня подготовки и пр.), но и жизненно необходимо, так как иначе маркетинг не будет эффективен;

- ориентация на сокращение совокупных затрат потребителя по потреблению образовательных услуг и учет их в ценообразовании, т. е. доминирование цены потребления над ценой продажи;

- предпочтение методов активного маркетинга, формирующего спрос, при этом вуз должен заниматься не только удовлетворением потребности в специалисте на данный момент, но и прогнозировать динамику спроса на ту или иную группу специалистов;

- доминирование ориентации вуза на долгосрочную перспективу рынка на решающих направлениях;

- непрерывность сбора и обработки информации о конъюнктуре рынка труда и использование различных вариантов прогнозов рынка труда, оценок и решений на многофакторной основе;

- оптимальное сочетание централизованных и децентрализованных методов управления, при переносе центра управленческих решений как можно ближе к потребителю услуг и учета его запросов;

- использование ситуационного управления, при котором решения принимаются не только в установленные сроки, но и по мере возникновения и обнаружения новых проблем, изменений ситуации.

### **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ОШИБОК ШКОЛЬНИКОВ, ВЫЗВАННЫХ ОШИБОЧНЫМИ АССОЦИАЦИЯМИ**

Самсонов П.И.  
Москва, Россия

Процесс изучения любого школьного предмета сопровождается различными ошибками учащимися. Одни из них вызваны невниманием или торопливостью, другие сопряжены с плохо развитой кратковременной памятью и недостаточностью предметных знаний. Однако, существует особый вид ошибок – ошибок, полученных в результате неверных ассоциаций, коварство которых заключено в том, что их появление в работах учащихся отсрочено по времени.

Организовывая изучение нового материала, каким бы сложным или простым он не был, учитель всегда может увидеть проблемы в формировании изучаемого умения или навыка, для

нивелирования которых проводятся дополнительные разъяснения и, при необходимости, подготавливаются дополнительные упражнения. В такой деятельности ошибки видны сразу, а их устранение и корректировка происходят непосредственно при изучении и обобщении изучаемого материала. В то же время, изучение нового может быть осложнено тем, что в ход его изучения учащиеся привносят материал или алгоритмы которые не могут быть к нему отнесены, происходит формирование ошибочных ассоциаций.

Механизм их образования заключается в неверном переносе алгоритма действия с одного объекта на другой, к которому он не применим. По сути, происходит копирование действия однажды приводящего к правильному ответу на все случаи, которые ассоциативно похожи на тот, который хорошо известен.

Наиболее распространенным примером таких ошибок является техника решения неполных квадратных уравнений, перенесенная на решение квадратичных неравенств. Решая уравнение  $x^2=4$ , ученик пишет, что  $x=\pm 2$ , и сразу записывается ответ:  $\pm 2$ . Решая же в последствии неравенство  $x^2<4$ , ученик, производит неверный перенос алгоритма решения неполных квадратных уравнений на неравенства, к которым он уже не применим:  $x<\pm 2$ . Тем самым, происходит устойчивое формирование алгоритма решения нового типа задачи по образцу предшествующего, без выяснения границ применимости изученного ранее алгоритма и применяемой техники решения.

Закрепление ассоциативной связи находится в прямой зависимости от времени распределения обращений к ней. Чем больший промежуток времени проходит с момента первичного формирования понятия или алгоритма действия, тем сильнее происходит закрепление ассоциативной связи на другом объекте или действии, нарушить механизм её активизации становится сложнее. Если образовавшаяся связь неверная, то обрывать её или внести коррективы границ применимости оказывается весьма трудоемким образовательным процессом, особенно у учащихся со слабой кратковременной памятью. Поэтому вопрос предупреждения ошибок, вызванных неверным образованием ассоциаций, становится вопросом методической культуры современного учителя.

Зная о механизме образования неверной ассоциативной связи между двумя различными объектами, можно предложить несколько взаимно дополняющих вариантов предупреждения ошибок основанных на изменениях методики изучения предметных тем:

1. исключение образца, транслирующего неверную ассоциативную связь;
2. изучение различных алгоритмов в сравнении, акцентируя внимание на границы их