

Введение. Как готовиться и сдавать экзамены и зачеты

Подготовка к экзамену (зачету) по стратегическому управлению, как, впрочем, к любому другому предмету, должна начинаться с первого же дня его изучения. Самый лучший способ для этого — аккуратно посещать все занятия (как лекции, так и семинары). Во-первых, это дает какие-то (порой очень большие) знания, а во-вторых, позволит преподавателю запомнить усердного студента и в случае затруднений на экзамене или зачете отнестись к ответу более снисходительно.

Важность посещения лекций обусловлена еще некоторыми обстоятельствами. Прежде всего они обычно не повторяют, а дополняют и развивают материал учебника. В лекции преподаватель может использовать порой десятки источников, ознакомиться с которыми студенту при подготовке к экзамену просто невозможно. Вопросы же по лекционному материалу обязательно входят в билеты или могут быть заданы дополнительно.

Кроме того, присутствие на лекциях поможет неплохо изучить преподавателя, его привычки, психологию, сильные и слабые стороны; это поможет заранее выработать стратегию и тактику поведения на экзаменах, что даст усердным студентам существенное преимущество по сравнению с теми, кто на лекции не ходил.

На каждом семинаре надо активно выступать, что будет способствовать лучшему усвоению материала и позволит преподавателю (если подобная практика в вузе существует) принять экзамен или зачет автоматически, в чем он заинтересован, как правило, не меньше студента.

Многие студенты не решаются проявлять активность на занятиях, поскольку боятся сказать что-то неправильно и тем самым «опозориться». Это глубокое заблуждение. Как правило, знания у всех, кто готовится добросовестно, одинаковы, но победителями окажутся те, кто держит себя смелее, раскованнее.

Целесообразно не отказываться также от подготовки докладов, рефератов, написания курсовых работ. Все это развивает и позволяет лишний раз обратить на себя внимание преподавателя.

Обычно до экзамена (зачета) студенты получают вопросы к ним. Если есть время, по ним лучше готовить ответы или развернутые планы ответов. Это послужит хорошим подспорьем при повторении материала, а в крайнем случае может быть использовано в качестве шпаргалки.

В то же время пользоваться чужими записями подобного рода не целесообразно. В них обычно трудно разобраться, а кроме того, нет гарантий, что они правильны.

Приходить сдавать экзамен или зачет лучше всего к их середине. Это позволит избежать проблем, которые могут возникнуть в начале такого рода мероприятий в связи с тем, что преподаватель не успел адаптироваться к работе. Примерно через час он уже втягивается в нее, приходит в свое обычное настроение, рассчитывает силы и более спокойно относится к происходящему (в том числе к неудачным ответам).

Совсем слабым студентам лучше ходить отвечать в последних рядах. Преподаватель, как правило, устает и стремится поскорее закончить экзамен или зачет, а потому прощает студенту то, что может не простить в первые минуты. Кроме того, оставшись наедине или в компании таких же горемык, иногда можно уговорить преподавателя просто проявить милосердие, пообещав исправиться в следующем семестре.

На зачете, в отличие от экзамена, второй билет тянуть нельзя, поскольку оценка здесь не может быть снижена. В целом требования здесь несколько ниже, чем на экзамене, особенно если зачет носит промежуточный характер, поскольку материал, хотя и в более обобщенном виде, включается затем в экзаменационные билеты.

По существующим правилам на подготовку студентам дается полчаса. За это время надо собраться с мыслями, преодолеть первый страх и написать конспект (план) ответа. При отсутствии желающих преподаватель может пригласить кого-то отвечать по своему выбору, и к этому надо быть морально готовым.

Нельзя забывать, что полный ответ предполагает не только изложение сути вопросов как таковых. Начать необходимо с описания проблемы в целом, их роли и места в ней и только потом переходить к «нашим баранам».

В настоящем пособии этот вводный материал в изложении большинства вопросов опускается, поскольку его всегда можно позаимствовать в одном из соседних.

При подготовке ответа студентам обычно разрешается пользоваться учебными программами, а иногда даже первоисточниками. Программа — это большое подспорье, ибо ее внимательное изучение может что-то напомнить или натолкнуть на интересную мысль. Но суть вопроса в программе не раскрывается, и это надо помнить.

Целесообразно ли пользоваться при подготовке ответа шпаргалкой? Иметь свою шпаргалку полезно, чтобы иногда сверяться с ней, что-то вспомнить, в лучшем случае — набросать план ответа. Но воспроизводить ее преподавателю дословно недопустимо. Связано это с тем, что шпаргалка — это текст, предназначенный для чтения, который по своему построению и стилю существенно отличается от свободного разговора. И если зачитывать написанное, преподаватель это мгновенно обнаружит.

Здесь надо держать ухо востро и обладателям хорошей памяти. Многие студенты непроизвольно почти фотографически воспроизводят текст учебника, что наталкивает преподавателя на предположение о том, что при подготовке ответа были использованы недозволенные средства. И тогда доказать, что ты не верблюд, очень трудно. Счастье студента, если преподаватель предложит продолжать ответ без текста, но ведь может и сразу выгнать.

Не стоит забывать о том, что списывание всегда бросается в глаза. Неестественную, наряженную позу, которую при этом принимает студент, скрыть невозможно. Преподаватель может не обнаружить самой шпаргалки, но он заметит, что ею пользовались, и тогда может посыпаться град уточняющих вопросов.

Часто студенты при ответе совершают тактическую ошибку, которая может стать причиной их неудачи. Как правило, в билете содержится несколько вопросов, которые знакомы сдающим с разной степенью полноты. У них возникает естественное желание начать с того вопроса, который известен лучше, т. е. сломать изначальный порядок. Но делать так ни в коем случае нельзя, ибо преподаватель сразу поймет, чем это вызвано, а за попытку обмана может подойти к студенту излишне строго.

В таких ситуациях правильнее заранее честно сказать преподавателю, что по каким-то причинам данный вопрос знаком хуже, но следующий за ним — лучше. Повинную голову, как говорится, меч не сечет.

Надо ясно себе представлять, что *студент обязан дать ответ на все вопросы, содержащиеся в билете*. Только в этом случае может быть поставлена положительная оценка. Таким образом, лучше знать все понемногу, чем отдельные вопросы глубоко.

Важным условием успешного преодоления испытания является знание правил ведения бесед, разновидностью которых является экзамен или зачет, где студенту необходимо убедить преподавателя в наличии определенных (лучше прочных) знаний. Важнейшим условием этого является убедительная *аргументация*, в процессе которой могут использоваться три вида аргументов.

К *сильным* относятся точно установленные факты и суждения на их основе, документы, экспериментально проверенные выводы, дословные высказывания признанных авторитетов, свидетельства очевидцев, статистические данные, собранные и обработанные профессионалами.

Слабыми аргументами считаются умозаключения, основанные на разрозненных фактах, не имеющих связующего звена; уловки и суждения, построенные на алогизмах; ссылки на авторитеты, доводы личного характера, тенденциозно подобранные материалы, догадки, предположения, ощущения, неполные статистические данные.

Несостоятельными аргументами являются подтасованные, сомнительные, непроверенные факты; источники, потерявшие силу; фиктивные документы, домыслы, догадки, предположения; доводы, рассчитанные на предрассудки и невежество; выдаваемые авансом обещания, ложные заявления.

Условием успешной сдачи экзаменов является установление психологического контакта с преподавателем. Для этого необходимо уважительно относиться к нему, независимо от его характера и уровня знаний, проявлять вежливость.

Налаживанию доверия и завоеванию симпатии у преподавателя служит признание его правоты (даже если она не всегда имеет место), подчеркивание его научных заслуг в форме *комплиментов*, т. е. слов, содержащих небольшое преувеличение положительных качеств человека в соответствии с его мнением о себе, которое, однако, нельзя принять за лесть.

При ответе надо излагать содержание вопросов с помощью простых фраз, избегая излишней упрощенности или заумности, пустых слов, «закрученных» формулировок, громких лозунгов. Не рекомендуется приводить излишне много доводов (их не должно быть больше 4) или повторять много раз одни и те же утверждения: это не прибавляет убедительности. В то же время целесообразно прибегать к образным сравнениям, рассуждениям.

Необходимо помнить, что *студент обязан знать изучаемый материал, но не обязан с ним соглашаться*. Он имеет право на обоснованное собственное мнение, но оно должно отталкиваться от материала, изложенного в лекциях или на страницах рекомендованных преподавателем книг (подтверждать, развивать или оспаривать). Причем, излагая свою точку зрения, не следует безоговорочно настаивать на ней.

Условием успешного ответа может оказаться эмоциональная, экспрессивная, умеренно громкая и быстрая речь (очень громкая и быстрая создает впечатление навязывания мнения, уговоров, а тихая и медленная ведет к затяжке времени, вынуждает переспрашивать и раздражает).

Говорить надо твердо и уверенно, правильно расставляя акценты и паузы, иногда несущие больше информации, чем слова; использовать яркие и запоминающиеся формулировки. В целом способ и темп изложения материала приспособляется к особенностям личности и темперамента преподавателя.

Выслушав студента, преподаватель может задать вопросы или сделать замечания. Можно выделить следующие их основные виды.

1. *Объективные*, связанные с необходимостью развеять сомнения, что-то уточнить. С такого рода замечаниями обычно не спорят; на них дают аргументированные ответы или пропускают мимо ушей.

2. *Субъективные* связываются в основном с тем, что многие люди считают себя уникальными и пытаются подтвердить это, задавая вопросы или делая множество малозначащих замечаний. Отвечать на них можно формально, но обязательно вежливо.

3. Иногда замечания возникают из-за поверхностного рассказа. На них лучше давать пространные обоснованные ответы и спокойно прояснять непонятные обстоятельства.

4. *Ироничные замечания* и вопросы в виде разного рода колкостей обусловлены неудовлетворенностью ответом студента, плохим настроением преподавателя (хотя он на это не имеет права) и т. п. Их лучше игнорировать.

5. Ряд вопросов или замечаний может последовать в связи с *желанием «очистить совесть»*. Для ответа на них находят дополнительные аргументы, подтверждающие уже сказанное.

Если преподаватель делает замечание, важно прежде всего правильно понять его смысл, причины появления. Это поможет определить, как быть дальше: опровергать или признавать его правоту. Но даже если тот ошибается, необходимо проявить максимальное уважение к его мнению.

Всякий человек будет удовлетворен, если при ответе на его замечания будет сделана ссылка на его аргументы, авторитет или на опыт и мнение лиц, которых он ценит.

Поскольку наилучшим замечанием является то, которого не было, его появление необходимо предупреждать хорошим ответом.

При ответе на вопросы и замечания не следует делать преждевременные выводы, допускать искажения излагаемого материала, преувеличения, приуменьшения, использование ложных фактов, смещение акцентов, запутывание преподавателя, приводить вне контекста цитаты, высказывания известных и авторитетных людей, затягивать время.

Во время экзамена надо следить за преподавателем, его жестами и движениями, в то же время контролировать собственные.

Жесты необходимо читать *в системе*, где каждый дополняет, уточняет, корректирует другие, поскольку они могут соответствовать или не соответствовать словам, которые они сопровождают.

Студентам необходимо знать смысл ряда жестов, которыми преподаватель на экзамене вольно или невольно может выдать свое внутреннее состояние и отношение к ответу.

Так, *медленное потирание* ладоней свидетельствует, как правило, о благодушном настроении человека. Сцепленные руки могут говорить о разочаровании. При этом руки могут быть подняты до уровня лица, лежать на столе или на коленях (в положении сидя), свободно висеть (при стоячей позе).

Свидетельством негативного отношения считаются скрещенные на груди руки. *Поднесение руки* ко рту или носу во время выслушивания ответа может свидетельствовать о недоверии к студенту.

Поглаживание подбородка означает, что преподаватель обдумывает решение; если при этом он *грызет ручку, крутит дужки очков*, он пребывает в затруднении, как поступить. Закидывание ноги на ногу или откидывание на спинку стула, потирание затылочной части шеи говорит о том, что он настроен скорее негативно.

О недовольстве свидетельствует и *наклоненная голова*. Если человек держит ее прямо и неподвижно или делает едва заметные кивки, он безразлично относится к происходящему.

Помимо позы и движений, многое о человеке может сказать *взгляд, размер зрачков, поведение глаз* (при плохом настроении, например, зрачки сужаются, а глаза прикрываются).

Конечно, студенту трудно влиять на преподавателя, но кое-что он сделать может. Прежде всего это касается размещения за столом при ответе. Существуют два варианта: сесть напротив преподавателя или через угол от него. Вторая позиция предпочтительнее, поскольку обеспечивает открытое свободное общение. В первом случае преподавателя и студента разделяет стол, который служит не только физическим, но и психологическим барьером. Для того чтобы этот барьер разрушить, надо что-то протянуть преподавателю (например, свой конспект).

Во время ответа нельзя жестикулировать (это может быть непроизвольно воспринято как проявление агрессивности, психологического давления), сжимать руки в кулаки. Наоборот, ладони следует держать открытыми и быть максимально расслабленным, тогда и преподаватель скорее всего поведет себя так же. Не следует садиться слишком близко к преподавателю. Оптимальное расстояние — 1 м.

Все, что говорилось о психологических аспектах сдачи экзамена, не является абсолютными рекомендациями. Все люди — индивидуальности, и их поведение может отклоняться в ту или другую сторону. Но знать «средний уровень» и иметь его постоянно в виду необходимо.

Заканчивая введение, автор и издательство желают читателям книги успешного овладения курсом менеджмента и благополучного прохождения экзаменационных и зачетных бурь.