

Статья опубликована: Перспективы исследования современных проблем педагогики: монография. – М.: Изд-во «Экон-информ», 2017. – 254 с. – С. 189-204.

Деловой этикет в подготовке бакалавров и магистров педагогики

Аннотация. В статье раскрывается проблема внедрения делового этикета в подготовку бакалавров и магистров педагогики.

Ключевые слова: деловой этикет, владение этикетом, мораль, нравственность, деловая этика, руководитель образовательной организации, управленец, компетенции бакалавра и магистра педагогики.

Знание этикета и овладение современной поведенческой культурой способствует успешному осуществлению деятельности руководителя образовательной организации, поскольку этикет как общепринятый порядок поведения, в основе которого лежит уважительное отношение к людям, оказывает воздействие на характер деловых отношений, возникающих как между сотрудниками, так и между руководителем и сотрудниками. Соблюдение правил этикета создает условия доброжелательно-уважительного общения людей, различных по своим взглядам, убеждениям, образованию, мировоззрению, возрасту, национальности, социальному и должностному положению.

Потребность в профессионально подготовленных руководителях образовательных организаций требует, как неоднократно утверждалось преподавателями педагогических вузов, тщательной работы на уровне профессиональной подготовки.

Л.В. Поздняк, исследовавшая проблему подготовки организаторов дошкольного воспитания еще в 90-х годах прошлого века [12,13], отмечала необходимость подготовки студентов не только к проектированию собственной образовательной деятельности, но и к выходу за пределы такой деятельности в управленческую позицию по отношению к другим

специалистам педагогической сферы, что позволяет им стать лидерами и руководителями дошкольного образования.

Многие годы мы руководствовались созданной Л.В. Поздняк профессиограммой организатора дошкольного воспитания, в которую включены требования к деятельности и личности специалиста дошкольного профиля руководящего звена. Профессиограмма состояла из следующих разделов:

- структура и содержание деятельности воспитателя-методиста;
- свойства и характеристики его личности как организатора деятельности педагогического коллектива;
- знания и умения, необходимые для реализации должностных обязанностей;
- профессионально-организационные умения;
- необходимые коммуникативные умения.

Эту профессиограмму, несомненно, можно использовать в современных условиях при подготовке бакалавров и магистров педагогики, добавив в нее овладение правилами делового этикета. Владение деловым этикетом дает возможность полного анализа поведения, как собственного, так и сотрудников, проявляемого в профессиональной деятельности, а также установления и развития деловых взаимоотношений.

Л.В. Поздняк и Н.Н. Лященко [15, с. 50] объединили в стройную систему профессиональные и личностные качества руководителя, а именно:

- уровень социальной зрелости личности,
- профессиональная ориентация,
- социально-психологическая ориентация личности,
- деловые качества,
- интеллектуально-психологические возможности,
- исследовательская активность,
- коммуникативные свойства,
- этические установки,

- способность перестраиваться в связи с изменившимися условиями.

В каждом из перечисленных качеств, по нашему убеждению, отражена необходимость владения правилами этикета, которое мы рассматриваем как сочетание следующих требований:

- знание правил этикета;
- понимание необходимости их соблюдения;
- наличие умений и навыков, необходимых для четкого соблюдения правил;
- способность выбрать наиболее подходящее к ситуации правило этикета;
- соблюдение этикета.

Мы обнаружили, что в компетенциях, указанных в компетентностной модели подготовки бакалавров и магистров, заложены, в ином изложении, те же требования, высказанные учеными-педагогами двадцать лет назад. Однако среди компетенций бакалавров педагогики, которые в той или иной степени выходят на проблему взаимодействия в педагогическом коллективе, а значит взаимодействия не только с лицами, равными по должностному положению, но и с теми, кто находится на другом должностном уровне (выше или ниже), три компетенции отражают суть отношений педагога в коллективе, а именно [17]:

- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия (ОК-5);
- владение основами профессиональной этики и речевой культуры (ОПК-5);
- готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса (ПК-6).

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 44.03.01 педагогическое образование (уровень бакалавриата) не предполагает готовность бакалавра к должности руководителя, что вполне объясняется уровнем подготовки и назначения бакалавра. Однако среди компетенций данного документа нет и указания на поведенческую компетенцию, которая, по нашему убеждению, необходима профессионалу любой области и любого уровня (бакалавра или

магистра). Поведение профессионала есть важный ключ к развитию его деловых отношений в коллективе и вне коллектива, к общению с сотрудниками, а также, в области образования, с родителями воспитанников и учеников.

Среди компетенций, указанных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего образования по направлению подготовки 44.04.01 педагогическое образование (уровень магистратуры), отметим те, что отвечают рассматриваемой проблеме [18]. Это компетенции, касающиеся установления деловых отношений в педагогическом коллективе:

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- готовность осуществлять профессиональную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
- готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия (ОПК-3).

В отдельный подраздел выделены компетенции, касающиеся управленческой деятельности. Магистр педагогики должен проявлять готовность:

- изучать состояние и потенциал управляемой системы и ее макро и микроокружение путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа (ПК-13);
- исследовать, организовывать и оценивать управленческий процесс с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития управляемой системы (ПК-14);
- организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы (ПК-15);

- использовать индивидуальные и групповые технологии принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность (ПК-16).

На этапе профессиональной подготовки будущий магистр педагогики нацелен на руководящую деятельность и обязан сформировать в себе управленческие компетенции. Однако и здесь нет четкого и ясного указания на поведенческую компетенцию, которая могла бы способствовать успешному выполнению профессиональных и лидерских задач.

Безусловно, личность, овладевающая уровнем магистратуры, способна самостоятельно освоить принятый в обществе порядок поведения, а также поведенческий порядок, необходимый к соблюдению в деловых отношениях. Однако в поведенческом порядке есть много тонкостей, на самостоятельное овладение которых ему придется потратить годы.

Не целесообразно ли на уровне обучения в бакалавриате и в магистратуре освоить деловой этикет, получая качественную помощь вузовского преподавателя, который является специалистом в этой области, изучил этикет в полной мере, со всех сторон его принадлежности к жизни общества? Тогда бакалавр и магистр в процессе профессиональной деятельности сможет качественно расширить и углубить свою компетентность на основе качественно освоенного поведенческого порядка.

Изучая работы, посвященные управленческой деятельности в образовании, мы, прежде всего, обращали внимание на раскрытие проблемы морально-нравственной основы управленцев образования.

Многие ученые и практики управленческой деятельности справедливо обращали внимание на этическую культуру руководителя (Зверева В.И., Ушаков К.М., Шепель В.М. и др.), отмечая, что этическая культура несет в себе не только нравственный, но и профессионально-воспитательный характер, передаваясь коллективу педагогов и воспитанников (Безруков Е.И., Поздняк Л.В. и др.). От характера отношений руководителя с партнерами совместной деятельности, справедливо утверждают Камионский С.А.,

Липсиц И.В., М.М. Поташник и др., зависит эффективность всего управленческого процесса.

В настоящее время в управленческой деятельности расширились возможности, но и повысились требования к управленцу, о чем свидетельствует появление большого числа исследований, посвященных проблеме управления образованием (Абрамян А.А., Зверева В.И., Каменский А.М., Куркин Е.Б., Ушаков К.М. и др.). В научных работах культура управления увязывается с характером управленческой деятельности, с необходимостью неукоснительного соблюдения, и мы уже это отмечали, этических норм. Однако, наряду с повышенным интересом к этике управленца, недостаточно внимания уделяется его поведению, значению соблюдения им правил делового этикета.

Вместе с тем, овладение правилами этикета, в основе своей опирающихся на морально-нравственные нормы, способствует пониманию целесообразности и разумности этикета, углублению этического сознания, устранению пропасти между академической «этикой» и действительными нравственными проблемами, которые существуют в обществе, усиливаются в современной ситуации, касаются всех членов общества – от детей и подростков до взрослых людей.

Знание техники поведения обусловлено принятыми в обществе нормами морали и подкреплено собственными нравственными убеждениями. Такая логическая цепочка может рассматриваться и в обратном направлении: собственные нравственные убеждения опираются на принятые в обществе нормы морали и проявляются в конкретной технике поведения.

В современном мире порядочность требует своего реального проявления, мы бы даже сказали – демонстрации. Мы убеждены: знание дела полновесно тогда, когда профессионал может использовать все возможности для его развития, в том числе и собственную культуру поведения. Недаром в последние годы создаются книги, содержанием которых является деловой этикет [9,10,22].

Управленец в интересах успешного функционирования доверенного ему коллектива обязан, помимо основной управленческой деятельности, заботиться о людях, входящих в этот коллектив, об их профессиональном росте и эмоциональном состоянии, о характере деловых и личностных отношений в коллективе. Забота о людях, осуществляющих программу развития организации, проявляется в конкретных делах, поступках, действиях, в которых значительное место отводится соблюдению делового этикета.

Исследователи проблемы совершенствования системы управления образовательных организаций (Абрамян А.А., Бурмакина Н.В., Езопова С.А. и др.) утверждают: одним из направлений совершенствования этой системы является повышение культуры управленца.

Исследование С.А. Езоповой направлено на выявление личностно-профессиональной готовности студентов к руководящей деятельности. Автор отмечает: в условиях профессиональной подготовки в высшем учебном заведении необходимо проводить огромную работу по формированию качеств руководителя и лидера образования [4, с. 4], что заставляет высшую школу ориентироваться на личность, на ее развитие и реализацию ее потенциальных возможностей.

Исследование Н.В. Бурмакиной [3] посвящено эстетической стороне управленческой культуры руководителей дошкольных учреждений. Тщательно изучены и освещены вопросы культуры управленческой деятельности, которую автор связывает с культурой труда и организационной структурой, а также с культурой личности, т.е. таким феноменом, который является фундаментальным основанием культуры общества, связующим звеном развития личности и социокультурных процессов. Эстетическая культура управленческой деятельности рассматривается исследователем как педагогическая проблема, как средство повышения эффективности управления дошкольными учреждениями.

Вопросы этикета включены внутрь рассмотрения проблемы и предложена авторская программа спецсеминара «Этикет руководителя ДОУ».

Вопросы делового этикета и важной его части – этикета руководителя – могут быть весьма полезны в осуществлении педагогической деятельности. Педагог, даже не занимая руководящее должностное положение, всегда является руководителем: группы воспитанников, помогая им осваивать окружающий мир, коллектива родителей воспитанников, направляя их по пути эффективного воспитания детей. Он также может стать руководителем сослуживцев, совместно занимающихся исследованием одной из проблем воспитательно-образовательной деятельности.

Руководитель – лицо авторитетное, находящееся всегда в центре внимания сотрудников, с него берут пример, к нему обращаются за советом по важным вопросам не только производственного, но и личного характера. Чтобы руководитель действительно был авторитетом для подчиненных, он должен обладать широкими и глубокими знаниями, среди которых значительное место занимают знания поведенческого содержания.

Как принято вести себя руководителю в обществе, на работе, во время того или иного мероприятия, организованного трудовым коллективом? Какое место отведено руководителю в этих мероприятиях? Какие отношения и каким образом следует устанавливать ему с подчиненными? Какие правила поведения и почему следует соблюдать руководителю и сотруднику?

Авторитетный человек – это культурный человек, владеющий достижениями человечества в разных областях, в том числе и в поведенческой. Это обязательно профессионал высокого класса, не только знающий, но и умеющий выбрать в той или иной ситуации правильную линию поведения. Ты и Вы-обращение, приветствие сотрудников при встрече, деловая беседа руководителя и подчиненного, защита позиции воспитателя или учителя перед родителями воспитанников и учащихся, критическое замечание сотруднику и т.д.

Руководитель постоянно общается с людьми разного должностного уровня, как в своем коллективе, так и за его пределами. Он является связующим звеном трудового коллектива с обществом. Устанавливает деловые связи с представителями городского управленческого аппарата, с другими образовательными организациями, а также с иными учреждениями и предприятиями. Чем лучше руководитель владеет правилами делового протокола и речевого этикета, тем успешней осуществляет он свою деятельность.

Овладение студентами педагогического вуза правилами делового этикета способствует разрешению выявленного нами противоречия между общественной потребностью в высококлассных руководителях образовательных организаций, обязанных в целях эффективности руководства соблюдать деловой этикет, и отсутствием качественной подготовки по данному направлению.

При составлении спецкурса «Деловой этикет руководителя» мы преследовали следующие цели:

- углубление знаний студентов – будущих управленцев педагогической области – об основных нормах и правилах делового этикета;
- осознание ими необходимости и целесообразности соблюдения делового этикета в профессиональной деятельности;
- овладение техникой делового поведения;
- умение применять правила делового этикета в профессиональной деятельности руководителя и рядового сотрудника образовательной организации;
- повышение качества подготовки будущего управленца путем развития его собственной культуры поведения.

Для нас представлял интерес вопрос: помогает ли изучение делового этикета разрешению вопросов руководства коллективом? Способствует ли оно овладению компетенциями, которые необходимы в педагогической и управленческой деятельности? Усиливается ли у обучающихся, будущих

педагогов и руководителей, желание развивать личность каждого воспитанника или сотрудника? Проявляются ли организаторские способности в умении включать воспитанников, а во взрослом коллективе – сотрудников, в различные виды деятельности, а также развивается ли способность воздействовать на каждую личность? Сформировано ли умение устанавливать правильные взаимоотношения, чувствовать настроение всего коллектива и каждого его члена?

Наша убежденность в необходимости развития организаторских умений и способностей студентов бакалавриата и магистратуры педагогического вуза подтверждается научными взглядами видного советского психолога Б.М. Теплова, обратившего внимание на тот факт, что руководителю необходимы организационные способности, т.е. индивидуальные особенности, которые помогают человеку быстро и успешно приобрести организационные умения и навыки [20, с.10-25]. Способности развиваются в процессе практической или теоретической деятельности, одни из них могут компенсироваться другими, выполняя функцию взаимозаменяемости. Способности изменяются, приобретают качественно новый характер, в зависимости от наличия и степени развития других способностей. Наличие тех или иных способностей, их сочетаемость и взаимозаменяемость способствуют тому, что разные личности по-разному выполняют ту или иную работу.

Размышляя в годы Великой Отечественной войны о качествах военачальника («Ум полководца», 1943), Б.М. Теплов выделил те из них, которые необходимы для успешной деятельности. Мы проанализировали эти качества и пришли к выводу, что они нужны современному руководителю. Среди них:

- умение анализировать возникшую обстановку;
- видеть сразу и целое, и детали, а также важное и существенное в том, что большинству кажется малозначительным;

- обладать гибкостью и свободой ума, а также способностью к риску, смелости мысли, решительности, способности быстро разбираться в сложной ситуации;
- принимать во внимание все возможные обороты дела, другие способы его решения;
- предвидеть в результате глубокого проникновения в обстановку и постижения главного – того, что определяет ход события;
- доверять своей интуиции; иметь огромный запас знаний и высокую, разностороннюю культуру мысли [20, с.272-333].

Мы размышляли со студентами над вопросом: не мешает ли этикет свободе мысли, гибкости ума, умению видеть в событии или поступке целое и детали? Помогает ли этикет развитию и проявлению тех качеств, о которых писал Б.М. Теплов?

На конкретных примерах мы убеждали студентов, что этикет руководителя включает в себя те поведенческие правила, которые необходимо соблюдать для создания в коллективе деловых и доброжелательных отношений. Эти правила помогают поддерживать уважение к руководителю со стороны подчиненных, сохранять дистанцию между руководителем и сотрудниками, которая важна не только для руководителя, но и для каждого члена трудового коллектива.

Большинство исследователей проблемы управления образованием (Абрамян А.А., Белая К.Ю., Езопова С.А., Козлова С.А., Лященко Н.Н., Поздняк Л.В., Третьяков П.И. и др.) четко определили профессиональные и личностные качества, необходимые руководителю образовательной организации. Проанализировав литературу, мы тоже составили список важных, на наш взгляд, качеств руководителя и использовали этот список в педагогической работе со студентами по овладению правилами делового этикета:

- уровень социальной зрелости личности, характеризуемый определенными социальными установками и активностью;

- профессиональная компетентность, способствующая выполнению любого вида работы в воспитательно-образовательной сфере;
- уровень деловых качеств, способствующий достижению практических результатов деятельности;
- наличие определенных интеллектуально-психологических возможностей (гибкость мышления, сила воли, творческий потенциал, инициативность, способность к риску, ответственность за дело);
- интерес и способность к исследовательской деятельности, к восприятию инновационных возможностей и решений;
- высокая нравственная и эстетическая культура;
- высокий уровень коммуникативных способностей, способствующий развитию общения с широким кругом людей, различных по своим установкам, взглядам, образованию, интересам и т.д.;
- социально-психологическая ориентация на улучшение условий жизни, как для себя, так и для членов коллектива и общества;
- мобильность и быстрая приспособляемость к новым условиям и ситуациям.

В соответствии с данными требованиями к современному руководителю содержание делового этикета рассматривалось нами по следующим группам правил:

1. создание имиджа руководителя;
2. установление доброжелательных деловых взаимоотношений с членами коллектива: заместителями и рядовыми сотрудниками;
3. организация рабочего места руководителя;
4. составление деловых писем и других бумаг и документов;
5. ведение деловых переговоров по телефону и использования других дистантных средств общения (пейджер, компьютер, селектор);
6. организация и проведение деловых встреч (бесед, переговоров, приемов);
7. прием на работу новых сотрудников.

К сожалению, соблюдение этикета в управленческой деятельности рассматривается недостаточно полно, в основном в литературе, относящейся к бизнесу, тогда как в среде работников образовательной сферы не менее важно устанавливать партнерские, доброжелательные деловые отношения. От современного руководителя общество требует большего внимания к человеку: воспитаннику, сотруднику, деловому партнеру. Однако в настоящее время можно констатировать снижение этого внимания: к профессиональному и личностному росту работника, подмена этого внимания чрезмерным обилием курсов повышения квалификации, отработки профессионализма в бумажотворчестве, в составлении рабочей и отчетной документации, на которую нередко тратится педагогом много времени, хотя данная документация не всегда составляет для него значимую пользу.

Совершенствование культуры поведения бакалавров и магистров на этапе освоения профессии и на основе знаний и соблюдения правил этикета способствует более эффективному функционированию и развитию системы образования, повышению уровня сплоченности и зрелости коллектива образовательной организации, активности и самостоятельности каждого ее сотрудника, задействованного в воспитательно-образовательный процесс.

Руководитель, обладающий высоким уровнем культуры поведения, строит деловые отношения в коллективе на принципах гуманистической философии, учитывает индивидуальные возможности, особенности и интересы сотрудников, привлекает их к управленческой деятельности, делегируя часть своих полномочий, прислушивается к широкому спектру мнений и убеждений, существующих в коллективе. Он наиболее успешно решает главные задачи современного образования: создание условий для личностного развития детей и подростков, эмоционального благополучия воспитанников и учащихся, охраны и укрепления их физического и психического здоровья, развития воображения, творчества, коммуникативных навыков и способностей. Он активно привлекает родителей детей и подростков к участию в педагогическом процессе, что в

конечном итоге приводит к удовлетворению потребностей родителей и общества в целом.

Кроме того, культура поведения руководителя опосредованно передается педагогам и далее – воспитанникам, являясь, таким образом, важнейшим воспитательным средством.

Культура управленческой деятельности руководителя, наиболее подробно рассматриваемая в исследовании Н.В. Бурмакиной, имеет следующие важнейшие компоненты – мировоззренческий, правовой, этический, эстетический, педагогический, психологический. Формирование такой сложной системы управленческой культуры требует от руководителя огромной внутренней и внешней работы над собой. Но во всех выявленных компонентах проявляется этикетное начало. Говоря о мировоззренческом компоненте, следует обратить внимание на необходимость реализации современного подхода в управлении, характеризуемого как системный, деятельностный, личностный, творческий, направленный на преобразование окружающего мира. Наличие этического и эстетического компонентов наиболее активно проявляется в реальном и вербальном поведении. Педагогический и психологический компоненты несут в себе реальные возможности наиболее успешного влияния на всех участников педагогического процесса, от ребенка до педагога, требуют от руководителя учета интересов, потребностей, особенностей каждого члена коллектива, ориентации на совершенствование и самосовершенствование. Все это также отражается в культуре поведения и благодаря культуре поведения усиливается. Даже правовой компонент, предполагающий наличие у руководителя базовых юридических знаний и стремление к расширению правовой подготовки сотрудников, обогащается за счет привлечения и использования современных поведенческих норм.

Современный руководитель не может обойтись без глубокого и разностороннего знания поведенческой культуры общества, основанной, прежде всего, на этических, эстетических и этикетных нормах и правилах.

Смысл обучения будущих бакалавров и магистров заключается в активизации всей целостности их внутреннего мира и проявлении его во внешнем поведенческом движении с целью успешной профессиональной деятельности.

Мы считаем: необходимо создать все условия для глубокого и полного проникновения делового этикета в педагогическое пространство, формируемое и развиваемое бакалаврами и магистрами педагогики.

Рассматриваемая нами проблема требует дальнейшего исследования, определения содержания делового этикета современного российского общества, способов обучения его правилам будущих бакалавров и магистров, а также внедрения его в профессиональную и управленческую деятельность.

Литература

1. Абрамян А.А. Развитие профессионально-личностного потенциала руководителя дошкольного образовательного учреждения: Автореферат дис. ... канд. пед. наук. – Москва: АПК и ППРО, 2012. – 27 с.

2. Безруков Е.И. Формирование готовности студентов педагогических специальностей к управленческой деятельности в общеобразовательных школах: Автореферат дис. ... канд. пед. наук. – Тюмень, 1998. – 24 с.

3. Бурмакина Н.В. Формирование эстетической культуры управленческой деятельности у руководителей дошкольного образовательного учреждения: Дис. ... канд. пед. наук. – М.: Гос. НИИ семьи и воспитания, 2000. – 192 с.

4. Езопова С.А. Формирование личностно-профессиональной готовности студентов к деятельности руководителя дошкольного образовательного учреждения: Автореферат дис. ... канд. пед. наук. – СПб: РГПУ им. А.И. Герцена, 1999. – 17 с.

5. Зверева В.И. Как сделать управление школой успешным? – М.: Педагогический поиск, 2004. – 160 с.

6. Каменский А.М. Стратегические ориентиры в управлении современной школой. - М.: Педагогический поиск, 2007. – 240 с.

7. Камионский С.А. Управление подчиненными: Эффективные технологии руководителя. Изд. 3-е, испр. и доп. – М.: Ленанд, 2014. – 232 с.

8. Козлова С.А. Подготовка кадров для системы дошкольного воспитания: современный аспект. // Дошкольник: Методика и практика воспитания и обучения. – 2015. – № 5. – С. 25-28.

9. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: уч. пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 431 с.

10. Кукушкин В.С. Деловой этикет. – Ростов-н/Д.: МарТ, 2008. – 295 с.

11. Куркин Е.Б. Управление образованием в условиях рынка. – М.: Новая школа, 1997. – 141 с.
12. Поздняк Л.В. Основы управления дошкольным образовательным учреждением. – М.: АПО, 1996. – 76 с.
13. Поздняк Л.В. Профессиональная подготовка специалиста по дошкольному воспитанию в системе «Педагогический колледж - вуз» // Дошкольное воспитание. – 1992. – № 7. – С. 39-42.
14. Поздняк Л.В. Теоретические основы управления современным дошкольным образованием.// Управление дошкольным образовательным учреждением. – 2006. – № 3. – С. 23-36.
15. Поздняк Л.В., Лященко Н.Н. Управление дошкольным образованием. – М.: Academia, 2000. – 432 с.
16. Поташник М.М. Оптимизационное управленческое мышление руководителя.//Народное образование. – 2006. – № 1. – С.106-109.
17. Приказ Минобрнауки РФ от 04.12.2015 N 1426 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.01 педагогическое образование (уровень бакалавриата)». Электронный ресурс: <http://minjust.consultant.ru/documents/17601?items=1&page=1>
18. Приказ Минобрнауки РФ от 21.11.2014 N 1505 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.04.01 педагогическое образование (уровень магистратуры)». Электронный ресурс: <http://fmf.pskgu.ru/files/2015/FGOS/bakalavr/44.04.01.pdf>
19. Секреты умелого руководителя / Сост. И.В. Липсиц. – М.: Экономика, 1991. – 320 с.
20. Теплов Б.М. Проблемы индивидуальных различий. – М.: Изд. Акад. пед. наук РСФСР, 1961. – 536 с.
21. Третьяков П.И., Белая К.Ю. Дошкольное образовательное учреждение: управление по результатам. – М.: Сфера, 2007. – 240 с.
22. Усов В.В. Деловой этикет: Учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2009. – 400 с.
23. Ушаков К.М. Подготовка управленческих кадров образования. – М.: Сентябрь, 1997. – 176 с.
24. Шепель В.М. Управленческая этика. – М.: Экономика, 1989. – 288 с.