



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ
ОБЛАСТИ

*государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Отраденский нефтяной техникум»*

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

ОГСЭ.06 Рынок труда и профессиональная карьера

ППССЗ по специальности

**23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного
транспорта**

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

г.о. Отрадный, 2021

РАССМОТРЕНО И РЕКОМЕНДОВАНО

На заседании ЦК ООЦ и ОГСЭ1

Протокол № 9 от « 23 » апреля 2021г.

Председатель ЦК Клетнева Е.А.

УТВЕРЖДЕНО

Методическим советом ГБПОУ «ОНТ»

Председатель МО _____/Ю.А. Бурлаков

Протокол №__ от «_____» 2021.

Учебное пособие является частью основной ППССЗ ГБПОУ «ОНТ» по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Разработано в соответствии с требованиями ФГОС СПО. Содержит перечень образовательных результатов, заявленных во ФГОС СПО; краткие теоретические и учебно-методические материалы, задания по закреплению теоретического, практического материала, задания для самостоятельной работы по разделу «Эффективное поведение на рынке труда» предназначено для студентов дневного и заочного отделения в качестве учебного пособия для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков и умений.

Автор: Ахременко О.А. - преподаватель ГБПОУ «ОНТ»

Рецензент: Курова Е.В.- преподаватель ГБПОУ «ОНТ»

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	
1 Обсуждение путей выхода на рынок труда. Планирование профессиональной карьеры.	7
2 Самооценка личных качеств. Составление психологического автопортрета	9
3 Самопрезентация.	1
3	
4 Знакомство с работой центра занятости	15
5 Составление индивидуального плана поиска работы. Поиск работы.	18
6 Планирование профессиональной карьеры.	22
22 Разработка алгоритма трудоустройства(при помощи сети Интернет).	
8 Формирование уверенного поведения при взаимодействии с работодателем. Умение вести диалог.	31
9 Проведение диалога с работодателем. Моделирование ответов на типичные вопросы	35
10 Составление резюме по заданной форме.	40
11 Поведение при собеседовании.	42
Формирование профессионального имиджа.	
12 Оформление документов при трудоустройстве.	45
13 Права работника Обязанности работника	62
14 Обсуждение в микрогруппах правил поведения в первый рабочий день	63
15 Конфликты в коллективе	68
16 Разрешение конфликтов в коллективе	72
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ	80

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине «Эффективное поведение на рынке труда» предназначены для студентов ГБПОУ «ОНТ» по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта, составлены в полном соответствии с требованиями рабочей учебной программы.

Цель методических указаний:

- обеспечить у обучающихся формирование логического и аналитического мышления;
- обеспечить организационно-содержательные, технологические условия самостоятельной работы обучающихся.

В результате выполнения практических работ у обучающихся формируются компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

После проведения практических занятий, обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия дисциплины;
- реальную ситуацию на рынке труда;
- содержание понятия «карьера» типологии карьеры, стратегии карьерного роста;

- основы проектирования карьерного и профессионального роста, личностного развития;
- основные этапы трудоустройства
- принципы составления резюме;
- этапы карьеры и их специфику;
- правовые аспекты взаимоотношения с работодателем;
- правила поведения в организации.

Уметь:

- У.1.** - давать аргументированную оценку степени востребованности специальности на рынке труда;
- У.2.** - аргументировать целесообразность использования элементов инфраструктуры для поиска работы;
- У.3.** - задавать критерии для сравнительного анализа информации для принятия решения о поступлении на работу;
- У.4.** - составлять структуру заметок для фиксации взаимодействия с потенциальным работодателем;
- У.5.** - составлять резюме с учетом специфики работодателя;
- У.6.** - применять основные правила ведения диалога с работодателем в модельных условиях;
- У.7.** - корректно отвечать на «неудобные вопросы» потенциального работодателя;
- У.8.** - оперировать понятиями «горизонтальная карьера» и «вертикальная карьера»;
- У.9.** - объяснять причины, побуждающие работника к построению карьеры;
- У.10.** - анализировать (формулировать) запрос на внутренние ресурсы для профессионального роста в заданном (определенном) направлении;
- У.11.** - давать оценку в соответствии с трудовым законодательством законности действий работодателя и работника в произвольно заданной ситуации, пользуясь Трудовым кодексом РФ и нормативными правовыми актами.

Практические занятия проводятся сразу после окончания изучения соответствующей темы одновременно со всей группой под руководством преподавателя, ведущего дисциплину в данной группе. Перед проведением практических занятий необходимо ознакомить обучающихся с общими задачами этих занятий, подчеркнуть, что внимательное, осознанное выполнение работ на практических занятиях позволит закрепить теоретический материал, приобрести определенные навыки и умения, которые будут необходимы в практической деятельности на производстве при прохождении практики, а затем в период работы после окончания колледжа.

Накануне проведения практического занятия необходимо дать домашнее задание на повторение теоретического материала, знание которого необходимо для сознательного выполнения студентами работ на практическом занятии. Обучающимся нужно сообщить, какие принадлежности они должны иметь при выполнении работ на практическом занятии.

В начале каждого занятия необходимо кратко повторить необходимый теоретический материал, после чего приступить к выполнению работ. В процессе выполнения работ на практическом занятии и домашних занятий студенты должны вести записи в тетради. После проведения каждого занятия записи сдаются преподавателю на проверку. По результатам отчета выставляются зачеты.

В случае пропуска студентами практического занятия они обязаны отработать это занятие в указанное преподавателем время. При отсутствии зачета по практическим занятиям аттестация за месяц и семестровая оценка по предмету студенту не выставляется до получения зачета.

Оцениваются работы следующим образом:

«Отлично» - если студент усвоил глубоко и прочно весь учебный материал; грамотно и логично его излагает, может пользоваться языком дисциплины, знает терминологию; может применять и увязывать изученный материал со своей профессиональной деятельностью, может грамотно обобщать, анализировать, не делая ошибок, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практического задания.

«Хорошо» - если студент твердо знает программный материал, излагает его грамотно, но допускает несущественные неточности, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практического задания.

«Удовлетворительно» - если усвоен только основной материал при помощи простого заучивания, допускает неточности, искажения формулировок и испытывает затруднения при выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» - если студент не знает значительной части учебной программы, не владеет языком дисциплины, ее основными положениями, допускает существенное искажение материала, не выполняет практические задания или выполняет их с большим затруднением.

Практическое занятие № 1

1. Обсуждение путей выхода на рынок труда.

2. Планирование профессиональной карьеры.

Цель работы: изучить рынок труда, модели конкурентоспособности профессии

Информационный лист

Рынок труда - система способов, общественных механизмов и организаций, позволяющая продавцам (ищущим работу) найти работу, покупателям (работодателям) найти работников для ведения производственно-коммерческой деятельности.

Рынок труда - сфера формирования спроса и предложения на рабочую силу. Через рынок труда осуществляется продажа рабочей силы на определенный срок.

Основными компонентами рынка труда являются:

- спрос на рабочую силу и предложение рабочей силы;
- стоимость рабочей силы;
- цена рабочей силы;
- конкуренция между работодателями и работополучателями, работодателями и наемными работниками.

Продавцами на рынке труда могут быть любые люди, ищущие работу:

- студенты;
- выпускники профессиональных учебных заведений;
- любой человек, желающий сменить место работы;
- это могут быть люди как имеющие, так и не имеющие работу.

Покупатели (работодатели) при наличии свободных мест имеют спрос на определенного работника. Они заявляют об этом в службу занятости.

Исследователи выделяют **семь моделей конкурентоспособности специалиста.**

Первая модель - «Профессионал». Конкурентоспособность такого специалиста обеспечивается высоким уровнем профессиональной квалификации. Он достиг вершин профессионального мастерства, знает всё (или почти всё) о своей профессии.

Вторая модель – «Универсал». Высокий спрос на таких специалистов поддерживается за счет того, что человек владеет несколькими профессиями, разнообразными компетенциями, а значит, способен выполнять различные виды работ, заменять, если надо, своих коллег.

Обычно такие специалисты незаменимы на малых предприятиях, где количество персонала ограничено.

Третья модель – «Хороший работник». Его конкурентоспособность остается высокой благодаря обладанию такими качествами как трудолюбие, обязательность, ответственность. Этот тип работника привлекателен для работодателя по тем специальностям, где эти качества являются профессионально важными.

7

Четвертая модель – «Гибкий». Это специалист, который умеет перестраиваться, осваивать новые виды деятельности, быстро переключаться на выполнения других функций. Чаще всего эти качества бывают востребованы в венчурных фирмах, на инновационных производствах.

Пятая модель – «Целеустремленный». Конкурентоспособность такого специалиста достигается за счет его упорства, настойчивости, которые «пробивают любые стены» и рано или поздно помогают преодолеть любые препятствия.

Шестая модель – «Мобильность». Спрос на такого специалиста обеспечивается его «легкостью на подъем», позволяющей значительно расширить географию поиска работы и форм трудоустройства.

Седьмая модель – «Коммуникатор». Его конкурентоспособность на современном рынке труда связана с умением общаться, дружить, устанавливать связи.

Порядок выполнения работы

1. Индивидуальная работа

Запишите все, что вы умеете делать, в первую колонку таблицы

Таблица 1.- Мои умения

Я умею.....	Умения в ОУ	Работодатели

2. Индивидуальная работа

Озаглавьте вторую колонку «Умения в ОУ» и отметьте в ней знаком «v» умения, которые вы приобрели в вашем образовательном учреждении. Допишите умения, которые вы приобретете до окончания обучения.

3. Индивидуальная работа

Определите, какие ваши умения могли бы заинтересовать потенциальных работодателей. Для этого составьте список возможных работодателей (не менее 3-х), озаглавьте третью колонку таблицы «Работодатели» и в ней отметьте цифрой, какие из ваших умений могут заинтересовать конкретного работодателя.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

8

4. Индивидуальная работа

Определите ваши способности и личные качества, которые, как вам кажется, смогут помочь вам в работе. Запишите их в левой части листа. В правой части листа запишите работодателей, определенных вами при выполнении

Практическое занятие № 2

1. Самооценка личных качеств.

2. Составление психологического автопортрета. (Определение склонности к виду деятельности по методике Климова).

Цель работы: определить свои интересы и склонности, оценить свои возможности, способности и соответствие требованиям выбранной профессии.

Информационный лист

Каждую отдельно взятую специальность по определенным основаниям можно отнести к определенному типу. Если брать во внимание такой критерий, как предмет труда, то абсолютно все виды профессий можно разделить на пять типов.

I. «Человек-природа». Если вы любите работать в саду, огороде, ухаживать за растениями, животными, любите предмет биологию, то ознакомьтесь с профессиями типа «человек-природа». Предметом труда для представителей большинства профессий типа «человек-природа» являются животные и растения. Специалистам в этой области приходится выполнять следующие виды деятельности:

изучать, исследовать, анализировать состояние, условия жизни растений или животных (агроном, микробиолог, зоотехник, гидробиолог, агрохимик, фитопатолог);

выращивать растения, ухаживать за животными (лесовод, полевод, цветовод, овощевод, птицевод, животновод, садовод, пчеловод);

проводить профилактику заболеваний растений и животных (ветеринар, врач карантинной службы).

Психологические требования профессий «человек-природа»:

- развитое воображение, наглядно-образное мышление, хорошая зрительная память, наблюдательность, способность предвидеть и оценивать изменчивые природные факторы;
- поскольку результаты деятельности выявляются попросту довольно длительного времени, специалист должен обладать терпением, настойчивостью, должен быть готовым работать вне коллективов, иногда в трудных погодных условиях, в грязи и т. п.

9

II. «Человек-техника». Если вам нравятся лабораторные работы по физике, химии, электротехнике, если вы делаете модели, разбираетесь в бытовой технике, если вы хотите создавать, эксплуатировать или ремонтировать машины, механизмы, аппараты, станки, то ознакомьтесь с профессиями «человек-техника».

Предметом труда для представителей большинства профессий типа «человек-техника» являются технические объекты и материалы, виды энергии.

Специалистам в этой области приходится выполнять следующие виды деятельности:

- создание, монтаж, сборка технических устройств (специалисты проектируют, конструируют технические системы, устройства, разрабатывают процессы их изготовления. Из отдельных узлов, деталей собирают машины, механизмы, приборы, регулируют и налаживают их);
- эксплуатация технических устройств (специалисты работают на станках, управляют транспортом, автоматическими системами);
- ремонт технических устройств (специалисты выявляют, распознают неисправности технических систем, приборов, механизмов, ремонтируют, регулируют, налаживают их).

Психологические требования профессий «человек-техника»:

- хорошая координация движений;
- точное зрительное, слуховое, вибрационное и кинестетическое восприятие;
- развитое техническое и творческое мышление и воображение;
- умение переключать и концентрировать внимание;
- наблюдательность.

III. «**Человек-знаковая система**». Если вы любите выполнять вычисления, чертежи, схемы, вести картотеки, систематизировать различные сведения, если вы хотите заниматься программированием, экономикой или статистикой и т. п., то знакомьтесь с профессиями типа «человек - знаковая система». Большинство профессий этого типа связано с переработкой информации. Предметом труда для представителей большинства профессий типа «человек знаковая система» являются:

тексты на родном или иностранном языках (редактор, корректор, машинистка, делопроизводитель, телеграфист, наборщик);
цифры, формулы, таблицы (программист, оператор ЭВМ, экономист, бухгалтер, статистик);
чертежи, схемы, карты (конструктор, инженер-технолог, чертежник, копировальщик, штурман, геодезист);
звуковые сигналы (радист, стенографист, телефонист, звукооператор).

Психологические требования профессий «человек-знаковая система»:

- хорошая оперативная и механическая память;
- способность к длительной концентрации внимания на отвлеченном (знаковом) материале;

10

- хорошее распределение и переключение внимания;
- точность восприятия, умение видеть то, что стоит за условными знаками;
- усидчивость, терпение;
- логическое мышление.

IV. «**Человек-художественный образ**». Предметом труда для представителей большинства профессий типа «человек знаковая система» является художественный образ, способы его построения. Специалистам в этой области приходится выполнять следующие виды деятельности:

создание, проектирование художественных произведений (писатель, художник, композитор, модельер, архитектор, скульптор, журналист, хореограф); воспроизведение, изготовление различных изделий по образцу (ювелир, реставратор, гравер, музыкант, актер, столяр-краснодеревщик); размножение художественных произведений в массовом производстве (мастер по росписи фарфора, шлифовщик по камню и хрусталу, маляр, печатник).

Психологические требования профессий «человек-художественный образ»:

- художественные способности; развитое зрительное восприятие;
- наблюдательность, зрительная память; наглядно-образное мышление; творческое воображение;
- знание психологических законов эмоционального воздействия на людей.

V. «Человек-человек». Предметом труда для представителей большинства профессий типа «человек человек» являются люди. Специалистам в этой области приходится выполнять следующие виды деятельности: воспитание, обучение людей (воспитатель, учитель, спортивный тренер); медицинское обслуживание (врач, фельдшер, медсестра, няня); бытовое обслуживание (продавец, парикмахер, официант, вахтер); информационное обслуживание (библиотекарь, экскурсовод, лектор); защита общества и государства (юрист, милиционер, инспектор, военнослужащий).

Психологические требования профессий «человек-человек»:

- стремление к общению, умение легко вступать в контакт с незнакомыми людьми;
- устойчивое хорошее самочувствие при работе с людьми;
- доброжелательность, отзывчивость;
- выдержка;
- умение сдерживать эмоции;
- способность анализировать поведение окружающих и свое собственное, понимать намерения и настроение других людей, способность разбираться во взаимоотношениях людей, умение улаживать разногласия между ними, организовывать их взаимодействие;
- способность мысленно ставить себя на место другого человека, умение слушать, учитывать мнение другого человека;
- способность владеть речью, мимикой, жестами;

11

- развитая речь, способность находить общий язык с разными людьми;
- умение убеждать людей;
- аккуратность, пунктуальность, собранность;
- знание психологии людей.

Определить склонность к виду деятельности и выбрать профессию можно, пройдя **тест Климова**.

Порядок выполнения работы

- возьмите чистый лист бумаги и сделайте пять колонок:

I – «человек – природа»	II – «человек – техника»	III - «человек - знаковая система»	IV - «человек - художественный образ»	V - «человек - человек»

- читайте по порядку утверждения, и если вы соглашаетесь с ними, то со знаком «+» записывайте цифру, указанную в скобках, в соответствующую колонку на вашем листе (номер колонки указан римскими цифрами). Если не соглашаетесь, то выписывайте цифру со знаком «-».

Например: «Я охотно и подолгу могу что-то мастерить, чинить» (II-1). Если вы с этим утверждением не согласны, то в колонку II («человек - техника») записывайте себе «-1». Если вы не можете ответить определенно, то вообще цифру не выписывайте;

- ответив таким образом на 30 утверждений, подсчитайте суммы выписанных цифр (учитывая «плюсы» и «минусы») в каждой из колонок. Наибольшие положительные суммы будут в столбцах, соответствующих наиболее подходящим для вас типам профессий, наименьшие (а тем более отрицательные суммы) - неподходящим профессиям. Максимальное число баллов в каждом столбце 8.

Тестовый материал

- 1) Легко знакомлюсь с новыми людьми (V-1).
Охотно и подолгу могу что-нибудь мастерить, чинить (II-1).
Люблю ходить в музеи, театры, на художественные выставки (IV-1).
Охотно и постоянно слежу и ухаживаю за растениями и животными (I-1).
Охотно и подолгу могу что-нибудь подсчитывать, решать задачи, чертить (III-1).
Охотно помогаю другим людям по уходу за животными и растениями (I-1).
Люблю проводить время с младшими, когда их нужно чем-нибудь занять, увлечь делом, помочь им в чём-то (V-1).

- Обычно я делаю мало ошибок в письменных работах (III-1).
То, что я делаю своими руками, обычно вызывает интерес у моих товарищей или других людей (II-2).
Даже незнакомые люди считают, что у меня есть способности к определенной области искусства (IV-2).
Я охотно читаю о растительном и животном мире (I-1).
Активно участвую в художественной самодеятельности (IV-1).
Охотно читаю об устройствах механизмов, машин, приборов (II-1).
Охотно разгадываю кроссворды, головоломки, ребусы, трудные задачи (III-2).

Легко улаживаю разногласия между друзьями или другими людьми (V-2).
Люди считают, что у меня есть способности к работе с техникой (II-2).
Результаты моего художественного творчества одобряют даже незнакомые люди (IV-2).
Люди считают, что у меня есть способности к работе с растениями или животными (I-2).
Обычно мне удается подробно и ясно для других излагать мысли в письменной форме (III-2). Я почти никогда ни с кем не ссорюсь (V-1).
Результаты моего технического творчества одобряют незнакомые люди (II-1).
Без особого труда усваиваю иностранные языки (III-1).
Мне часто случается помогать даже незнакомым людям (V-2).
Подолгу могу заниматься музыкой, рисованием, читать книги и т.д. (IV-1).
Могу влиять на ход развития растений и животных (I-2).
Люблю разбираться в устройстве механизмов, приборов (II-1).
Мне обычно удается склонить людей на свою точку зрения (V-1).
Охотно наблюдаю за растениями или животными (I-1).
Охотно читаю научно-популярную, критическую литературу, публицистику (III-1).
Стараюсь понять секреты мастерства и пробую свои силы в живописи, музыке и т.п. (IV-1)

Практическое занятие №3

1. Самопрезентация.

Деловая игра

Цель работы: помочь участникам игры оценить проработанность, реалистичность целей, готовность к их достижению.

Инструкция:

Выбирается один из участников, который должен сформулировать свою профессиональную цель. Остальные участники поочередно задают вопросы – препятствия, на которые он должен ответить, как он будет преодолевать это препятствие.

13

По окончании игры подводятся итоги, сколько препятствий смог преодолеть игрок. Очень важно, чтобы другие участники, предлагая те или иные вопросы – препятствия, имели свои варианты выхода из ситуации.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие требования к специалисту предъявляет современный рынок труда?
2. Какие факторы влияют на конкурентоспособность специалиста?
3. Как можно повысить свою конкурентоспособность на рынке труда?

4. Что характерно для нелегальных вакансий? Чем чревато трудоустройство по такой вакансии?
5. Как изменяются общие требования к работающим?
6. Какой ориентир на рынке труда для Вас наиболее привлекателен и почему.

Критерии оценки: Выводы по практической работе.

Наблюдение преподавателя за деятельностью студентов.

2. Систематизация информации о способах трудоустройства

1. Опишите свои цели по предлагаемой схеме:

- Наименование должности (должностей), которую вы хотели бы получить.
- Тип, отраслевая принадлежность и расположение организаций, в которых вы будете искать работу.
- Какая минимальная оплата труда и при каких условиях вас могла бы устроить на новой работе.
- Сколько обычно платят тем, кто работает на аналогичных должностях в организациях того типа, на который вы ориентируетесь при поиске работы
- Сколько вы хотели бы получать за свою работу, чтобы быть довольным оплатой
- Какие дополнительные условия и требования к работе у вас имеются (по режиму, командировкам, обучению и т.п.)

2. Составьте список своих ценных качеств и достоинств применительно к искомой работе:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____.

Желательно, чтобы ваши качества и достоинства, включенные в этот список, характеризовали:

- вашу способность выполнять искомую работу (образование, квалификация, опыт, навыки, здоровье, готовность работать в требуемом режиме и т.п.).
- вашу готовность выполнять искомую работу (из ваших ответов должно следовать, почему именно вы будете стараться выполнить данную работу как можно лучше).
- вашу управляемость (имеются в виду личные качества, заметив и оценив которые работодатель почувствует, что работать с вами ему будет удобно).

Подведение итогов. Если у вас получается, как вам кажется, достаточно длинный и убедительный список, это хорошо. Только в этом случае вы сможете успешно искать работу и, в частности, выполнять третье и шестое из числа

главных правил, приведенных в конце введения. Кроме того, отталкиваясь от этого списка, вы легче составите хорошее резюме или объявление в газету, он будет полезен и при подготовке к собеседованию.

Если составленный вами список покажется вам недостаточным, то, видимо, над постановкой правильной и обоснованной цели поиска работы следует продолжать работать. Пока вам это еще не удалось.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие вы знаете виды целей?
2. Как соотносятся стратегическая и локальная цель?
3. Верно ли утверждение, что люди, недооценивающие самих себя, склонны недооценивать других.
4. Подумайте и напишите, в каких профессиях и видах деятельности вы сможете реализовать полученные навыки?

Задание для самостоятельной работы:

На основе полученных знаний о профессиональных сферах деятельности, типах личности, мотивации деятельности и ситуации на рынке труда сделайте проект вашей карьеры. Надеемся, что ответы на приведенные ниже вопросы помогут вам отобрать оптимальный вариант плана карьеры:

1. Чего вы ждете от своей будущей работы?
2. Какое влияние окажет на других людей (семью, друзей, общество в целом) ваш выбор профессиональной деятельности?
3. Какие внешние и внутренние факторы необходимо иметь для того, чтобы успешно продвигаться по карьерной лестнице?
4. Как вы оцениваете ваши карьерные ресурсы (развитие интеллекта, знания, навыки, опыт, способности, здоровье темперамент, социальное окружение) для достижения профессиональных целей?
5. Что вы можете сказать о своей профессиональной пригодности к выбранному делу?
6. Есть ли у вас остаточные знания, чтобы реализовать свои идеи в бизнесе?
7. Задумывались ли вы над способами реализации ваших профессиональных планов?
8. Какими могут быть еще варианты вашей будущей карьеры?

Критерии оценки: Выводы по практической работе.

Наблюдение преподавателя за деятельностью студентов

Практическое занятие №4

1. Знакомство с работой центра занятости

Цель: закрепить знания о посредниках на рынке труда.

Задание. Написать конспект представленного ниже теоретического материала

Теоретический материал

Государственная служба занятости Государственная служба занятости населения РФ сформирована в 1991 году после принятия первой редакции закона «О занятости населения в Российской Федерации». Основная деятельность государственной службы занятости регулируется Законом «О занятости населения», «Положением о Федеральной государственной службе занятости населения» и другими нормативно- правовыми актами. Деятельность службы занятости финансируется из государственного фонда занятости. Федеральная служба занятости имеет региональные органы, городские и районные (окружные) в городах – центры (бюро) занятости, сельские и меж-районные отделения, учебно-методические центры и центры профориентации и психологической поддержки. Учебные и учебно-методические центры создаются для того, чтобы содействовать трудоустройству безработных граждан и незанятого населения; обеспечивать их профессиональную подготовку, переподготовку, обучение вторым (смежным) профессиям, специальностям, повышение квалификации по профессиям, специальностям, видам деятельности, которые пользуются спросом на рынке труда.

Центры профориентации и психологической поддержки оказывают консультационные услуги, всем группам населения, включая выпускников школ, женщин, возвращающихся на рынок труда, граждан, находящихся под угрозой высвобождения, и безработных, по подбору подходящего места работы в соответствии с индивидуальными потребностями, возможностями и психологическим состоянием клиента.

Итак, что же представляет государственная служба занятости? Прежде

сохраняет и создает новые рабочие места путём прямого инвестирования и

информирует о возможностях трудоустройства, содействует выбору подходящей работы гражданами и подбору работников работодателями;

ведёт учёт свободных рабочих мест и граждан, нуждающихся в трудоустройстве;

всего, служба занятости: направляет безработных на обучение профессиям, которые пользуются кредитования; разрабатывает программы занятости, мероприятия по социальной защите

оформляет досрочный выход на пенсию; организует общественные работы;

регистрирует безработных и выплачивает им пособия по безработице и другие виды материальной помощи;

оплачивает обучение, включая аренду помещений и выплату стипендий;

поддерживает предпринимательскую инициативу и содействует организации своего дела, самозанятости;

проводит профконсультирование незанятых граждан, оказывает им психологическую поддержку;

спросом на рынке труда; различных групп населения.

Заметим, что услуги, связанные с обеспечением трудоустройства граждан, предоставляются государственной службой занятости бесплатно.

Государственная служба занятости может предоставлять и дополнительные обеспечивать профессиональной информацией население, в т.ч.

ушающуюся услуги (по договорам):

-осуществлять психологическую поддержку занятых граждан, находящихся молодежь;

- вести профессиональный отбор лиц,

-принимаемых на работу, другие услуги.

Плата за услуги может взиматься как с работодателя при устройстве на работу, так и с населения. Например, Молодежная биржа труда использует средства учредителей, выборочно взимает плату за услуги с работодателя, а услуги под угрозой высвобождения; населению – бесплатные. Существует и такая форма трудоустройства населения, как ярмарки вакансий. Это – наше изобретение.

Нигде в мире, кроме России, такие методы работы служб занятости не применялись. И зарубежные фирмы перенимают этот опыт. Как правило, учреждения Государственной службы занятости имеют наибольший по объёму банк вакансий рабочих мест. В каждом районе любого города или области России имеется районный центр занятости населения. Эти центры являются подразделениями Федеральной государственной службы занятости. Вы можете обратиться в любой районный отдел занятости населения для того, чтобы узнать, какие вакансии имеются на сегодняшний день в банке по любой интересующей вас профессии. Вы узнаете полные сведения о вакансиях, включая название профессии и должности, название организации, адрес и телефон работодателя, предлагаемый уровень заработной платы, условия труда, требования к специалисту. Для получения информации о вакантных рабочих местах не нужно вставать о возможностях профессиональной подготовки, переподготовки и повышения на учёт и регистрироваться в качестве безработного. В обязанности районных отделов занятости входят: регистрация и перерегистрация безработных, регистрация предприятий, выплата пособий по безработице, выдача справок, статистические отчеты, направление безработных на профессиональное обучение, организация общественных работ, профориентация, функционирование «Клубов ищущих работу» и т.д. В центре занятости населения также можно получить информацию:

- об основных положениях Закона о занятости населения Российской Федерации.

-все, без исключения, услуги Государственной службы занятости для всех категорий клиентов: для работодателей, для безработных граждан, для незанятого

об адресах и телефонах учреждений Государственной службы занятости;

квалификации; населения, для всех, кто ищет работу,

– бесплатны.

А если говорить точнее, то они уже оплачены. Ведь каждое предприятие в обязательном порядке платит специальный налог в фонд занятости. Поэтому при непосредственном обращении в службу занятости ничего платить не нужно.

В Государственной службе занятости имеются сведения о тех вакансиях, о которых сообщают работодатели. Работодатели подают заявки на поиск сотрудников, и специалисты службы занятости направляют к ним клиентов, которые соответствуют указанным требованиям. Далее работодатели сами решают, кого они принимают на работу. Если работодатель принимает работника, то он должен сообщить в службу занятости о том, что соответствующая вакансия занята, и её исключают из банка вакансий. В банке вакансий Государственной службы занятости имеется большое количество информации о вакансиях в городе. Однако вакансии, представленные в этом банке, как правило, не являются высокооплачиваемыми и не предъявляют повышенных требований к профессиональной квалификации и опыту работы. Среди них, как правило, преобладают промышленные, транспортные и строительные специальности, рабочие места в сфере торговли, обслуживания, здравоохранения и образования, а также должности в милиции и армии. В банке вакансий Государственной службы занятости трудно найти престижные и высокооплачиваемые места в сфере бизнеса, финансов, менеджмента, информатизации и высоких технологий.

Ситуация на рынке труда.

Цель: способствовать закреплению знаний о рынке труда, особенностях его регулирования и трудовых ресурсах на примере рынка труда города; сформировать знания об особенностях рынка труда города, определить наиболее востребованные профессии.

Задание

1. Ответьте письменно на вопросы:

1. Что такое рынок труда?
2. Основные субъекты рынка труда?
3. Как формируется цена на товар «рабочая сила»?
4. В чём отличие внутренних рынков труда от внешних?
5. Назовите характерные особенности рынка труда при совершенной конкуренции
6. Каковы характерные особенности рынка труда при несовершенной конкуренции?
7. Назовите основные модели рынка труда при несовершенной конкуренции.

Практическое занятие №5

1. Составление индивидуального плана поиска работы.

2. Поиск работы.

Цель работы: решение проблемы трудоустройства при помощи поиска работы

Информационный лист

Перед тем, как рассмотреть принципы организации поиска работы, обратимся к терминологическому словарю.

Поиск работы – активная душевная, умственная, информационно-поисковая, коммуникативная деятельность по подбору наиболее подходящего варианта работы. Удачный поиск работы заканчивается процедурой трудоустройства.

Вакансия – свободное рабочее место.

Работа – процесс профессиональной деятельности. Пассивный (в отличие от карьеры) способ движения в профессиональной сфере под влиянием внутренних и внешних стихийных сил.

Профессия – (от лат. «объявлять публично») – необходимая для общества ограниченная (вследствие разделения труда) область приложения духовных и физических сил человека, дающая ему взамен приложенного им труда возможность существования и развития.

Профессионал – человек, способный, в отличие от специалиста, решать не только узкие (по своей специальности) профессиональные задачи, но и сложные комплексные проблемы.

Универсальность профессионала обеспечивается:

- а) широким кругозором, эрудицией, культурой;
- б) способностью быстро учиться, осваивать новые специальности;
- в) хорошо развитыми общими способностями, деловыми навыками;
- г) творческим воображением и тренированным системным мышлением;
- д) инициативностью, гибкостью, готовностью к переменам.

Главное достоинство универсального профессионализма – возможность полноценной жизни в профессиональной сфере, реализации всех своих интересов и способностей.

Решение проблемы трудоустройства, так же, как и любой, другой проблемы, целесообразно начинать с **предварительного планирования**.

То есть, необходимо:

- Проанализировать ситуацию: наличие необходимых для работы знаний, умений, навыков и личностных качеств; возможности трудоустройства.
- Четко определить для себя конечный результат: какую работу я хочу получить?

наметить пути достижения желаемого рабочего места.

Итак, цели ясны. Следующий шаг: воспользоваться всеми возможными путями поиска работы.

Порядок выполнения работы

Задание 1

Выстройте в порядке важности свои информационные источники для поиска работы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Возможные источники информации о вакансиях:

Родственники, друзья, знакомые, которые могут помочь в трудоустройстве.

Служба занятости.

Средства массовой информации.

Кадровые агентства.

Отделы кадров конкретных предприятий и организаций.

Телефонные и другие справочники.

Объявления на улице и в транспорте.

Ярмарки вакансий.

Интернет.

Задание 2

Постройте свою сеть контактов (кто, как и чем может помочь вам в поиске работы).

Сеть контактов при поиске работы

Кто	Как и когда	Чем

Заполнить таблицу:

Особенности источников информации о работе

Источники информации о работе	Информация предоставляется непосредственно работодателем	Для получения информации требуется заполнение бланков	Для получения информации требуется заплатить деньги	Информация предоставляется при соблюдении соискателем определенных требований	Для получения информации требуются специальные навыки
Центр занятости населения					
Печатные издания					
Телевидение					
Расклеенные объявления					
Интернет					
Кадровые агентства					

Задание 4

Запишите в таблице, **какие плюсы и минусы** вы видите в обращении в центр занятости и в агентство по трудоустройству:

	Плюсы	Минусы
Центр занятости		
Агентство по трудоустройству		

Цель: развитие навыков целеполагания, умений планировать жизненный и профессиональный путь. Развитие способности к воображению.

Задание для самостоятельной работы:

Напишите мини-сочинение «Как я представляю себе свою профессиональную карьеру?»

Критерии оценки:

Отметка "5" – логически последовательно раскрыта тема.

Отметка "4" – незначительно нарушена последовательность изложения мыслей, имеются единичные (1-2) фактические и речевые неточности.

Отметка "3" – имеются некоторые отступления от темы, допущены отдельные нарушения в последовательности изложения мыслей, в построении 2-3 предложений, беден словарь.

Отметка "2" – имеются значительные отступления от темы, пропуск важных эпизодов, главной части, основной мысли и др., нарушена последовательность изложения мыслей, отсутствует связь между частями, отдельными предложениями, крайне однообразен словарь.

2. Составление объявления о поиске работы.

1. Опишите свои цели по предлагаемой схеме:

- Наименование должности (должностей), которую вы хотели бы получить.
- Тип, отраслевая принадлежность и расположение организаций, в которых вы будете искать работу.
- Какая минимальная оплата труда и при каких условиях вас могла бы устроить на новой работе.
- Сколько обычно платят тем, кто работает на аналогичных должностях в организациях того типа, на который вы ориентируетесь при поиске работы
- Сколько вы хотели бы получать за свою работу, чтобы быть довольным оплатой
- Какие дополнительные условия и требования к работе у вас имеются (по режиму, командировкам, обучению и т.п.)

2. Составьте список своих ценных качеств и достоинств применительно к искомой работе:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____.

Желательно, чтобы ваши качества и достоинства, включенные в этот список, характеризовали:

- вашу способность выполнять искомую работу (образование, квалификация, опыт, навыки, здоровье, готовность работать в требуемом режиме и т.п.).

- вашу готовность выполнять искомую работу (из ваших ответов должно следовать, почему именно вы будете стараться выполнить данную работу как можно лучше).
- вашу управляемость (имеются в виду личные качества, заметив и оценив которые работодатель почувствует, что работать с вами ему будет удобно).

Подведение итогов. Если у вас получается, как вам кажется, достаточно длинный и убедительный список, это хорошо. Только в этом случае вы сможете успешно искать работу и, в частности, выполнять третье и шестое из числа главных правил, приведенных в конце введения. Кроме того, отталкиваясь от этого списка, вы легче составите хорошее резюме или объявление в газету, он будет полезен и при подготовке к собеседованию.

Если составленный вами список покажется вам недостаточным, то, видимо, над постановкой правильной и обоснованной цели поиска работы следует продолжать работать. Пока вам это еще не удалось.

Вопросы для обсуждения:

- Какие вы знаете виды целей?
- Как соотносятся стратегическая и локальная цель?
- Верно ли утверждение, что люди, недооценивающие самих себя, склонны недооценивать других.
- Подумайте и напишите, в каких профессиях и видах деятельности вы сможете реализовать полученные навыки?

Задание для самостоятельной работы:

На основе полученных знаний о профессиональных сферах деятельности, типах личности, мотивации деятельности и ситуации на рынке труда сделайте проект вашей карьеры. Надеемся, что ответы на приведенные ниже вопросы помогут вам отобрать оптимальный вариант плана карьеры:

1. Чего вы ждете от своей будущей работы?
2. Какое влияние окажет на других людей (семью, друзей, общество в целом) ваш выбор профессиональной деятельности?
3. Какие внешние и внутренние факторы необходимо иметь для того, чтобы успешно продвигаться по карьерной лестнице?
4. Как вы оцениваете ваши карьерные ресурсы (развитие интеллекта, знания, навыки, опыт, способности, здоровье темперамент, социальное окружение) для достижения профессиональных целей?
5. Что вы можете сказать о своей профессиональной пригодности к выбранному делу?
6. Есть ли у вас остаточные знания, чтобы реализовать свои идеи в бизнесе?
7. Задумывались ли вы над способами реализации ваших профессиональных планов?
8. Какими могут быть еще варианты вашей будущей карьеры?

Критерии оценки: Выводы по практической работе.
Наблюдение преподавателя за деятельностью студентов

23

Практическое занятие №7

1.Разработка алгоритма трудоустройства(при помощи сети Интернет).

Цель работы: Научить обучающихся использовать все окружающие возможности для встречи с работой своей мечты, используя сеть Интернета. Участники получают готовую модель трудоустройства от поиска работы до принятия на работу.

Порядок выполнения работы: оценить свои возможности;

- представить, как подать свои сильные и слабые стороны;
- продумать свое поведение на собеседовании, учитывая межличностные правила общения; составить вопросы, которые характеризуют тебя как профессионала в своей области,
- выигрышные ответы на вопросы работодателя;
- продумать свой имидж
- составить план поиска работы.

Как написать качественный план поиска работы?

1. Первый этап – это принятие решения о поиске работы, установление своих целей;
2. Оценка себя как работника и изучение рынка труда в избранной сфере;
3. Составление списка предприятий, в которых вы хотите получить работу;
4. Поиск интересующих Вас вакансий на сайте в интернет сетях и СМИ. Здесь собрано большинство вакансий, что значительно облегчает Ваш поиск;

2.Телефон как средство поиска работы.

Цель работы: Проанализировать имеющуюся информацию. Составьте план разговора, наметьте основные вопросы, которые хотите задать работодателю. Цель учебного звонка – найти вакансию и получить приглашение на собеседование

Информационный лист.

Телефонные переговоры – один из способов поиска работы, это удобная и эффективная форма предварительного общения с работодателем. От успеха этих переговоров зависит ваше дальнейшее общение с работодателем и успешность прохождения личной встречи.

Отнеситесь к телефонному разговору с работодателем серьезно и постарайтесь произвести впечатление, проявив себя с лучшей стороны. Вашей наградой станет приглашение на собеседование и получение работы.

Чтобы каждый звонок был результативным, узнайте о тонкостях делового общения по телефону в этой рабочей тетради.

		резюме. Если вопрос о возрасте возникнет в конце вашего разговора, это уже ваших интересах, а может он и не возникнет совсем.	
2. О месте жительства		Следует отметить наличие прописки. Остальное дополнить при встрече (сообщить место фактического проживания). Если место вашего фактического проживания находится рядом с предполагаемой работой, можно сразу сообщить этот факт работодателю.	
3 Опыт работы		Помните, что «краткость - сестра таланта» и не пересказывайте всю трудовую книжку целиком. Ограничьтесь 2-3 должностями, имеющими прямое или косвенное отношение к заявленной вакансии. Имейте в виду, что по телефону спрашивают не об опыте работы вообще, а об опыте работы по указанной профессии (должности). Если опыт работы отсутствует, начните с образования. Если не обладаете престижным образованием, стоит подчеркнуть свое желание работать, ответственность, высокую работоспособность и т.д.	
4. Образование		Назовите учебное заведение, год его окончания, специальность. Если вы закончили курсы, сообщите о них по этой же схеме.	
5. Профессиональные умения, навыки		Перечислите их в порядке важности для будущей работы. Используйте конкретные формулировки, избегайте неопределенностей («да, мы изучали в ВУЗЕ...»). в этом случае можно понять, что вы изучали, но не изучили до конца).	
6.			

	Семейное положение	Обычно этот вопрос задают женщинам. Если у вас маленький ребенок (до 7-8 лет), постарайтесь сразу подчеркнуть, что у вас есть мама, няня, ребенок ходит в сад, у папы свободный график.	
--	---------------------------	---	--

Как победить страх и контролировать свои эмоции?

Многим людям свойственен страх телефонного общения. По мере нарастания физического напряжения вы начинаете терять концентрацию и ваша способность к эффективному общению снижается. Чрезмерное напряжения мышц лица, шеи и плеч меняет звучание вашего голоса. Напряженный мужчина представляется собеседнику старым, раздражительным и твердолобым, а напряженная женщина — эмоциональной и непредсказуемой.

Перед тем как набрать номер, избавьтесь от напряжения, расслабившись психически и физически. Вот несколько упражнений, которые помогут делать это быстро и незаметно, не вставая из-за письменного стола.

Напрягите мышцы. Стисните кулаки, подожмите пальцы ног, втяните живот и сделайте глубокий вдох. Задержите дыхание и медленно досчитайте до пяти. Медленно выдохните. Расслабьте все тело. Опустите плечи, разожмите пальцы и развалитесь на стуле.

Сделайте еще один глубокий вдох. Задержите дыхание на пять секунд. Во время вдоха следите, чтобы ваши зубы не были сжаты.

Следующие пять секунд дышите спокойно. Почувствуйте, как спокойствие и расслабленность пронизывают все ваше тело.

И наконец, успокойте свои нервы, представив, что вы лежите на золотистом, прогретом на солнце песке на берегу чистого, синего океана. Удерживайте этот образ в своем сознании в течение нескольких секунд.

Одной из причин, затрудняющих людям общение по телефону, является страх перед микрофоном. Даже самые находчивые и сообразительные в обычной жизни мужчины и женщины могут лишиться дара речи, когда их просят выступить в прямом эфир радиои или телевизионной передачи.

Телефон способен оказывать на человека точно такое же воздействие. Этот страх можно победить, если вы не будете пытаться говорить с телефонной трубкой. Вместо этого вообразите, что человек, которому вы звоните, сидит напротив вас, и обращайтесь прямо к нему. Представьте себе как собеседник реагирует на ваши слова: как он улыбается шуткам и сияет от удовольствия, услышав комплимент.

Если вы знаете, как выглядит собеседник, то мысленно нарисовать его образ не составляет труда. Некоторым людям помогает следующий прием: они ставят перед собой фотографию и разговаривают с ней.

При телефонном разговоре с незнакомым человеком попытайтесь по голосу представить себе его внешность. Если голос глубокий и звучный, то собеседник скорее всего имеет внушительное телосложение. Легкие и нерешительные интонации, вероятно, указывают на хрупкого и немного застенчивого человека.

При общении по телефону пользуйтесь точно таким же языком тела, как и при личном общении. Если жестикуляция и богатая мимика являются для вас нормой, не отказывайтесь от них во время телефонного разговора. Когда чувства отражаются на вашем лице, голос становится более свободным, уверенным и естественным.

Отложите звонок, пока вы окончательно не сформулировали свое сообщение Задержка, которая обычно приводит к бессмысленной потере времени, в следующих случаях может спасти вашу репутацию:

Когда вы очень рассержены или чем-то расстроены. Отложив звонок, вы даете себе время успокоиться, чтобы изложить свои мысли четко, спокойно и эффективно.

Когда вы чувствуете себя слишком усталым для успешного общения. Отложите звонок и отдохните, чтобы лучше провести разговор.

Когда вам важно убедиться в достоверности фактов, например, если вы собираетесь на что-то жаловаться. Если перед тем как звонить, вы обдумаете все детали, это уменьшит вероятность того, что вы попадете впросак или позволите собеседнику сбить себя с толку.

Сделайте телефонное сообщение более авторитетным

Для этого требуется стоять, а не сидеть во время телефонного разговора, что в буквальном смысле слова усилит ваше ощущение власти над собеседником и обострит ум. Когда мы стоим все системы нашего организма приходят в состояние боевой готовности — как в физическом, так и в психическом плане.

Практические задания соискателю:

А теперь отрепетируйте с коллегой, товарищем, другим участником группового занятия телефонный звонок работодателю. Пусть ваш партнер условно будет работодателем и его задача — избавиться от настойчивого собеседника, соблюдая при этом этикет делового общения. А ваша задача как соискателя — продлить разговор как можно дольше, выясняя всю интересующую вас информацию (сядьте спиной друг к другу, соблюдая особенности телефонной коммуникации). Выстраивайте диалог, полагаясь лишь на речевые характеристики партнера.

Обсудите этот диалог, поменяйтесь ролями. Что вызвало у вас затруднения? Что можно порекомендовать обеим сторонам для достижения целей? Удалось ли сохранить позитивное русло беседы?

Найдите уязвимые места в разговоре, постарайтесь понять причину своих ошибок и ошибок собеседника. Учтите их в следующем разговоре.

Возьмите несколько газет с публикациями вакансий. Проанализируйте имеющуюся информацию. Составьте план разговора, наметьте основные вопросы, которые хотите задать работодателю. Цель учебного звонка — найти вакансию и получить приглашение на собеседование (для предварительной отработки полученных знаний попросите выступить в роли работодателя коллегу, друга, родственника). Проанализируйте результаты. Затем позвоните по фактической вакансии. Оцените правильность своих действий. Ведите записи.

Контактируйте по телефону с работодателем, используя этот бланк:
Цель звонка (узнать о вакансии, получить приглашение на собеседование)

Дата звонка _____
В какую организацию звоню, № тел. _____

Здравствуйте, я _____
Удобно ли вам со мной разговаривать?
Я звоню по поводу _____
Скажите, с кем я могу поговорить? _____

Далее используйте подготовленный на 1 минуту рассказ о себе. Главное для вас
- опыт, квалификация и образование.
Содержание разговора (краткие наброски)

Итог разговора _____

Рассмотрите построение диалогов:

Диалог № 1.- Алло, я звоню по объявлению. - По какому из объявлений?
- О работе.
- На какую вакансию?
- Кажется, менеджер. Вы не могли бы объяснить, что это такое и сколько платят?

Диалог № 2.

- Я по поводу объявления о работе.
- Пожалуйста, вышлите свое резюме по факсу. - А что мне написать?
- Где?
- В резюме

Какие ошибки в беседе были допущены?

4. Позаботьтесь о своем голосе	
Желательные черты	Нежелательные черты
Приятный тембр	Не слишком приятный тембр
Нормальная скорость голоса	резкий
Хорошая дикция	Слишком сильный
выразительный	Много пауз
Достаточно сильный	Слишком слабый
Громкость голоса меняется	Скучно-монотонный

Перед тем, как позвонить, Выполняйте следующие упражнения:

В течение 1 минуты энергично произносите сочетание звуков Б-П. при правильном выполнении упражнения вы почувствуете легкую вибрацию в области губ.

Произнесите любую скороговорку.

Примите позу уверенности: распрямите позвоночник, расправьте плечи, грудь. Улыбнитесь.

Попробуйте сейчас.

Выполните тест, он позволит вам оценить свои профессиональные качества при ведении телефонных переговоров. Ответьте на вопросы, оценивая себя по 5-балльной шкале. Подсчитайте общее количество баллов:

Я составляю план разговора, прежде, чем звонить клиенту.

Я знаю, как ответить на вопрос секретаря: «А по какому вы вопросу?»

Я приветствую собеседника первым.

Я представляюсь, называю себя по имени.

Я выясню, есть ли у собеседника возможность поговорить со мной в данный момент.

Я думаю над тем, чем конкретно я могу заинтересовать работодателя.

Я подстраиваюсь по громкость голоса собеседника, его темп и ритм.

Я говорю бодро и деловито.

Я задаю вопросы.

Я говорю по существу в соответствии с составленным планом.

Я не употребляю слов-паразитов.

Я договариваюсь о встрече, согласовывая конкретные сроки.

Если у вас более 47 баллов, то вас можно поздравить, вы владеете навыками деловых телефонных переговоров.

Если у вас 36-47 баллов, то это тоже хороший результат

Если 15-35 баллов, то необходимо улучшить стиль делового общения по телефону.

если у вас менее 15 баллов, то необходимо принимать экстренные меры.

Общение по телефону – неотъемлемая часть нашей жизни и умение грамотно вести диалог с невидимым собеседником – это искусство, которым должен обладать каждый уважающий себя человек.

1.Формирование уверенного поведения при взаимодействии с работодателем.

2.Умение вести диалог.

Цель: Создание условий для поиска своих сильных сторон, тренировка уверенного поведения в ситуации публичного выступления.

Оборудование:

1. Магнитофон.

Записи спокойной музыки (звуки природы).

Листы бумаги А 4.

Карточки с незаконченными фразами.

Время проведения: 90 минут.

Ход занятия

Приветствие участникам тренинга. Сообщение о целях планируемой работы.

Выработка правил работы в группе.

Мини – лекция.

Уверенное поведение – это собирательное понятие, включающее различные состояния. Оно:

целенаправленное: уверенный человек достаточно точно представляет свои цели и выстраивает собственные действия таким образом, что они позволяют приблизиться к намеченным целям. При этом они должны быть:

реалистичными, конкретными и позитивными;

ориентированное на преодоление возникающих препятствий, а не на

переживание по их поводу: уверенный человек способен менять стиль своего общения в зависимости от того, с какими собеседниками он контактирует и в каких условиях это происходит.

гибкое, подразумевающее адекватную реакцию на быстро меняющую обстановку;

социально ориентированное – направленное на построение конструктивных отношений с окружающими: движение «к людям». Такой человек стремится к установлению гармоничных взаимоотношений с окружающими, основанных на доверии, взаимопонимании и сотрудничестве.

сочетающее спонтанность с возможностью произвольностью произвольной регуляции, т.е. такой человек не стремится к постоянному подавлению своих эмоций и чувств, позволяет себе открыто выражать их. Но при необходимости готов взять их под контроль;

настойчивое, но не переходящее в агрессивное: человек прилагает усилия для достижения своих целей, но делает это по возможности не в ущерб интересам других людей, но готов отстаивать свои интересы весьма жёстко и идти на конфликт только по объективным причинам.

созидательное: человек, проявляющий уверенное поведение, не тратит силы на борьбу с кем или чем бы то ни было, а вместо этого создаёт то, что считает нужным

Таким образом: «Под уверенностью в себе понимают способность человека выдвигать и претворять в жизнь собственные цели, потребности, желания, притязания, интересы, чувства в отношении своего окружения» (Старшенбаум, 2006, с.92).

Уверенные в себе люди характеризуются:

независимостью;

самодостаточностью.

Внешние признаки уверенного человека:

выглядит спокойным;

держится с достоинством;

открытый взгляд;

ровная осанка;

спокойный и уверенный голос.

Уверенный в себе человек умеет:

отстаивать свою позицию мирно;

откровенно высказываться без враждебности и самозащиты;

отстаивать свои права, не попирая при этом прав других. Это прямое, открытое поведение, не преследующее цели причинить вред другим.

Практическая часть

Упражнение «Откровенно говоря».

Психологический смысл упражнения.

Укрепление группового доверия к окружающим, снятие внутреннего напряжения, страхов, создание ситуации откровенности.

Материал: карточки с незаконченными предложениями.

Инструкция: Перед вами лежит стопка карточек. Сейчас каждый из вас по очереди будет выходить, и брать по одной карточке, на которой написана незаконченная фраза. Вам нужно сразу же, не раздумывая, закончить фразу.

Постарайтесь быть предельно откровенными и искренними. Если члены группы почувствуют неискренность кого-либо из участников, ему придется взять другую карточку с новым текстом и ответить ещё раз.

- Откровенно говоря, когда я думаю о предстоящем уроке...
- Откровенно говоря, когда я готовлюсь к урокам
- Откровенно говоря, когда я прихожу домой...
- Откровенно говоря, когда я волнуюсь...
- Откровенно говоря, когда я прихожу на урок...
- Откровенно говоря, когда я разговариваю с родителями...
- Откровенно говоря, когда родители собираются на собрание в школу...
- Откровенно говоря, когда я готовлюсь к публичному выступлению...
- Откровенно говоря, когда я смотрю в зал и вижу много людей...
- Откровенно говоря, когда моё выступление закончилось...
- Откровенно говоря, мне не хватает...

1. Трудно ли было закончить предложенные фразы?
2. Узнали ли вы что-нибудь новое о своих коллегах - участниках группы?
3. Узнали ли вы что-то новое о себе?
4. Каковы ваши жизненные важнейшие цели на настоящий момент?

Упражнение "Разборка имени"

Психологический смысл упражнения.

Предоставление возможности для самопрезентации.

Материал: листы бумаги А4, цветные карандаши.

Инструкция: Участникам предлагается записать по буквам своё имя и подобрать начинающиеся на каждую из этих букв слова, характеризующие их. На размышления даётся 4-5 мину. Потом каждый называет своё имя и те характеристики, которые ему удалось придумать.

Вот как, например, может выглядеть имя "Виктория":

В - вежливая

И - интересная

К - красивая

Т - таинственная

О - обаятельная

Р. - разная

И - изобретательная

Я - яркая

Анализ:

Трудно ли было искать характеристики?

Кому хотелось бы добавить другие характеристики, которые вам очень подходят, но их названия не начинаются на буквы, входящие в имя?

Упражнение «Молодец!»

Психологический смысл упражнения.

Формирование уверенного поведения в момент стресса.

Инструкция: Вам необходимо разделиться на две группы по принципу: внешний - внутренний. Образуйте внутренний и внешний круг. Участники внешнего круга должны найти себе партнера из внутреннего; встать друг напротив друга и по сигналу по очереди начать говорить о своих достижениях. Тот, кто слушает - загибает пальцы и произносит фразу на каждое сказанное достижение партнера: «А это ты молодец! Раз! А это ты молодец! Два!» И так далее. Если вы думаете, о себе только плохо, всё равно мужественно утверждайте о себе только хорошее.

Если кто-нибудь из вас почувствует смущение или неуверенность при выполнении этого упражнения, скажите про себя: «Я люблю себя, я уникален и неповторим!»

Всякий раз, когда вам приходят в голову негативные оценки в свой адрес, вспомните о том, что вам ещё нужно развиваться и развиваться естественно, вы пока еще не можете быть совершенны.

По сигналу внутренний круг остается на месте, а участники внешнего круга делают шаг и меняют партнеров. Игра продолжается.

Анализ:

1. Много ли хорошего вы вспомнили о себе и про себя?
2. Говорите ли вы иногда себе: «Это у меня хорошо получается?»
3. Чему вы научились у своего партнера?

Упражнение "Рекомендации"

Психологический смысл упражнения.

Создание условий для поиска своих сильных сторон, тренировка уверенного поведения в ситуации публичной презентации.

Материал: листы бумаги А4, карандаши.

Инструкция: Участникам нужно подготовить и предоставить рекомендацию, чтобы быть принятым в закрытый элитарный клуб. Подготовить такую рекомендацию на самого себя. В ней нужно отразить свои главные достоинства, сильные стороны, представить себя как достойного оказаться в "элитарном клубе". На что именно обратить внимание, участники решают самостоятельно, но следует напомнить им, что речь должна идти о реальных, а не вымышленных фактах и достоинствах.

Анализ:

1. Какие презентации лучше всего запомнились, чем именно?
2. Если у кого-то возникли затруднения, то с чем они связаны, как их можно преодолеть?

Упражнение "Абстрактная живопись"

Психологический смысл упражнения.

На этапе создания рисунков тренируется креативность участников, на этапе презентации – уверенное поведение в ситуации представления публике результатов своего труда.

Материал: листы бумаги А4, цветные карандаши.

Инструкция: Участники получают по листу бумаги формата А4. Их просят взять карандаш или фломастер, закрыть глаза и разрисовать это лист таким образом, чтобы на нём не осталось свободного пространства, карандаш побывал во всех углах (1-2 минуты). Потом участников просят открыть глаза, внимательно взглянуться в получившиеся каракули, придумать, на что они похожи, и дорисовать их таким образом, чтобы вышло осмысленное изображение (6-10 минут). Заключительный этап – презентация авторами своих работ перед группой (1 минута на каждого человека).

Анализ:

Какие рисунки запомнились, показались наиболее интересными, чем именно?

Какие психологические качества требуются, чтобы успешно справиться с таким заданием?

Где в жизни пригодятся эти качества?

Упражнение «на дорожку» - «Круг уверенности»

Представьте невидимый круг диаметром 60 сантиметров на полу примерно в полуметре от себя.

Зайдите в этот круг и вспомните прекрасное время, когда вы были на «волне успеха». В этой ситуации максимально проявились все ваши способности. Всё было хорошо, удача сопутствовала вам.

Развивайте полную визуальную, аудиальную и кинестическую картину этого состояния. Отметьте для себя и запомните то, как вы видите, слышите и чувствуете окружающий мир в ситуации успеха. Как обычно уверенно звучит ваш голос, как устойчива и горда осанка. Представьте себя в наилучшем состоянии.

Вернитесь из круга в нейтральное состояние. Запомните комплекс в «Круге уверенности». Этот комплекс станет ключом к уверенности и спокойствию, когда они вам будут необходимы

Когда возникнет особая ситуация, требующая уверенности, войдите в своих мыслях в этот круг. Как вступив в картинку самого себя.

IV. Заключительное слово ведущего. Подведение итогов. Пожелания всем присутствующим. Обсуждение. Выдача рекомендаций.

Практическое занятие №9

1.Проведение диалога с работодателем.

2.Моделирование ответов на типичные вопросы

Цель работы: формирование уверенного поведения при взаимодействии с работодателем, умение вести диалог, рассмотреть категорию вопросов, ответы на которые могут вызвать затруднения

Информационный лист

Что такое «неудобные вопросы»?

Этими вопросами потенциальный работодатель/агент по трудоустройству ставит под сомнение ценность опыта претендента на вакантную должность, его деловые и личные качества, его способность справиться с работой. Иногда это действительно вопросы, а иногда суждения, на которые, по предположению потенциального работодателя/агента по трудоустройству, вы должны адекватно отреагировать.

Для каждого «неудобные вопросы» свои, и зависят от того, есть опыт работы или нет, насколько удачным был опыт предыдущей работы, что не устраивало на предыдущем месте работы и т.п. Главное, почему такие вопросы оказываются неудобными - это то, что на них трудно ответить, не принижая собственное достоинство, но, и не переходя на критику предыдущего работодателя или потенциального работодателя/агента по трудоустройству.

35

Приведенные ниже вопросы звучат практически на каждом собеседовании.

На какой должности Вы видите себя через пару (или пять) лет?

Отвечая на этот вопрос, не нужно скромничать. Планируете стать начальником?

Можете смело заявить об этом, но только в том случае, если Ваши

квалификация, опыт и знания позволяют надеяться на подобную перспективу. Ответ должен звучать корректно и обоснованно.

Почему Вы хотите работать в нашей компании?

При ответе на данный вопрос, требуется серьезная подготовка. Вариант ответа: Я много знаю о Вашей фирме, изучив публикации в прессе (поговорив со специалистами, побывав на сайте Интернета и т.п.). Мне очень импонирует Ваш авторитет в деловом мире, стиль работы, а также круг моих будущих обязанностей. Если Вы окажете мне доверие, то я со своей стороны - (далее следует перечисление тех умений и навыков, которые могут быть полезны компании).

Почему Вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем Ваши преимущества перед другими кандидатами?

Это наилучший вопрос для кандидата, чтобы без ложной скромности назвать свои главные преимущества перед другими претендентами. При этом Вы должны продемонстрировать свое умение убеждать, подчеркивая свои преимущества. Плохо, если вы и на этот вопрос отвечаете слабыми аргументами и приводите свои формально-биографические характеристики.

Каковы Ваши сильные стороны?

Вспомните о своих главных успехах и достижениях на предыдущих работах или просто в жизни. Теперь задайте себе вопрос, за счет какого качества Вы этих успехов добились? Подумайте, что действительно присуще именно Вам и не бойтесь быть откровенными. Ведь только уверенный в себе человек может говорить о своих недостатках.

Почему Вы ушли с предыдущей работы?

Плохо, если причиной ухода был конфликт, если кандидат ругает бывшие там порядки и своего бывшего руководителя. Уход с работы из-за конфликта является бегством от трудностей, признанием собственного поражения, накладывающим отпечаток на самооценку личности. Хороший кандидат подчеркнет то позитивное, что было в его предыдущей работе и взаимоотношениях с людьми, и назовет такие достойные причины, как желание более интересной работы и стремление наиболее полно реализовать свои возможности.

Опишите мне трудную проблему, с которой Вам приходилось сталкиваться?

Прекрасная возможность продемонстрировать свое умение решать проблемные ситуации, учиться на ошибках, анализировать возможности стратегий поведения.

Не помешает ли Ваша учеба/личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки, постоянные разъезды)?

36

Стоит задуматься, если Вам задали такой вопрос. В некоторых фирмах, пытаясь обойти закон, ставят жесткие условия, такие, как: не заводить детей определенное время, не оформлять больничные листы по уходу за ребенком, не оформлять отпусков без сохранения содержания и т.д.

Если Вы получите эту работу, какими будут Ваши первые шаги?

Вопрос чаще задается претендентам на места менеджеров и административные должности. Следует показать свое знакомство с подобными ситуациями и умение проявлять инициативу. Остерегайтесь предлагать изменения, если Вы не ознакомились с состоянием дел.

Личная жизнь.

Почему-то все вопросы, затрагивающие эту область, вызывают также большое смущение. В большинстве случаев вопросы о личной жизни не ставят целью проникнуть в её тайны, скорее, понять ту границу, до которой Вы способны говорить о себе с незнакомым человеком. Насколько Вы открыты и как Вы удерживаете границы своего «я», достаточно ли Вы независимы и самостоятельны, говорите ли о том, что Вас волнует, или пытаетесь уйти от обсуждения личных тем.

На какую зарплату Вы рассчитываете?

Лучше всего указать среднюю для Вас сумму, подчеркнув при этом, что Вы надеетесь на оплату Вашего труда не ниже его рыночной стоимости.

Порядок выполнения работы

Задание 7.1

Работа в группе

Используя материалы информационного листа 9, обсудите в группе и предложите вариант ответа на «неудобные вопросы» для описанных ситуаций.

Ситуация 1		
Ситуация 2		
Ситуация 3		

Задание 7.2

Работа в группе

Ситуация 1. Слесарь Антонов был уволен с работы из-за несоблюдения трудовой дисциплины, поскольку не вышел на работу на целый рабочий день, не предупредив начальника. Его прогул был связан с личными обстоятельствами, ему действительно было затруднительно звонить начальнику, т.к. у мобильного телефона разрядился аккумулятор и Антонов не помнил наизусть нужный номер. Поскольку ситуация с начальником уже была конфликтной (до этого случая у начальника были претензии к работнику, связанные с опозданиями на работу), то начальник не стал вникать в ситуацию и уволил Антонова с соответствующей записью в трудовой книжке.

37

Вопрос потенциального работодателя/агентства по трудоустройству: «Почему вы считаете, что на рабочем месте нужны работники, нарушающие трудовую дисциплину?»

Ситуация 2. Савельева работала в крупной организации секретарем у одного из заместителей руководителя. На предприятии произошла

реконструкция, и Савельеву (как, впрочем, и непосредственного начальника) уволили по сокращению штатов.

Вопрос потенциального работодателя/агентства по трудоустройству: «Вы попали под сокращение. Значит, ваши способности или деловые качества оказались ниже, чем способности других секретарей, которые сохранили работу?»»

Ситуация 3. Менеджер по продажам Малинин уволился с работы по собственному желанию после того, как работодатель отказался пересмотреть условия работы. Малинин считал, что нужно увеличить оклад, а работодатель – что процент за совершённую сделку достаточен, чтобы прокормить себя.

Малинину шёл, что называется, хлопнув дверью.

Вопрос потенциального работодателя/агента по трудоустройству: «Почему вы уволились с предыдущего места работы?»»

Задание 7.3

Индивидуальная работа

Примерный перечень вопросов, неудобных для вас лично, вы можете предположить сами. А значит, вы можете подготовить ответы на них заранее. Запишите два вопроса и/или суждения, которые в отношении вас являются «неудобными». Запишите ответы на эти вопросы. Помните, что при ответе на «неудобные вопросы» вам следует быть вежливым и правдивым.

Вопрос 1

Ответ на вопрос 1

Вопрос 2

Ответ на вопрос 2

Задание 7.4

Пройдите собеседование у работодателя на вакантную должность механика СТО, расположенный в центре города. Обоснуйте ваше желание работать в данном СТО.

Оценочный лист

Что наблюдал	Ваша оценка «V»	Ваша оценка « - »	Комментарий
1. Поведение и умение хорошо держать себя – как зашел в помещение			

<ul style="list-style-type: none"> – приветствие – положение сидя – внешний вид – манера держаться – манера говорить 			
<p>2. Ответы на вопросы в ходе собеседования</p> <ul style="list-style-type: none"> – хорошо отвечал – аргументировал – убеждал, что он лучший кандидат – проявлял постоянно интерес к ходу беседы, не был пассивным 			
<p>3. Выход из общения</p> <ul style="list-style-type: none"> – благодарил за время, уделенное для беседы – показал умение получить совет, рекомендацию по поиску варианта трудоустройства – получил вакансию 			

Контрольная карта наблюдения хода собеседования

Инструкция: обозначьте «галочкой» (V) каждый пункт, который вы считаете успешным, а знак «-» там, где вы оцениваете позицию неудачной. В графе «комментарий» можно писать конкретные замечания, например: нервничает, привлекательный внешний вид, держится свободно и т.д.

Составление резюме по заданной форме.

Составление резюме по заданной форме.

Цель работы: подготовить документы, способствующие успешному трудоустройству

Информационный лист

Наиболее распространенным вариантом письменного обращения к потенциальному работодателю является персональное резюме с соответствующим сопроводительным письмом.

Профессиональное резюме - это одно- или двухстраничное изложение вашей «трудовой биографии», сведений о полученном образовании, а также квалификации и навыках, относящихся к работе, на которую вы претендуете.

Резюме - это описание способностей человека, которые делают его конкурентоспособным на рынке труда. Резюме (само-характеристика) - доведение до сведения потенциальных работодателей информации о ваших профессиональных желаниях, намерениях и достоинствах. Резюме - официальный документ, правила написания которого регламентированы руководством по делопроизводству.

Оно должно отображать три основных качества, требуемых от сотрудника: образованность, продуктивность и неограниченность способностей. В некоторых случаях можно встретить аббревиатуру CV (лат. - Curriculum Vitae), в буквальном переводе означает "жизнеописание" или "ход жизни" и представляет собой резюме работников творческих профессий; в нем представлены результаты труда, в то время как места работы не указываются. Стиль резюме чаще направлен на **получение конкретного места работы(!)**, в то время как CV содержит более подробную и структурированную информацию о карьерном пути человека. В контексте нашего времени документ, обозначенный CV или "резюме" (франц. resume - краткое изложение основного содержания), не столько описывает профессиональную жизнь соискателя, сколько служит основанием для приглашения на собеседование. Резюме несет в себе много положительного, как для соискателя рабочего места, так и для работодателя. Для соискателя - это идеальный способ представить себя в наиболее выгодном свете, а для работодателя - своеобразный метод отсева неподходящих кандидатов.

Цель резюме - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить Вас на личную встречу. Отсюда вытекает **главный принцип написания резюме** - подчеркнуть все положительные моменты и сделать незаметным, насколько это возможно, то, что вашей сильной стороной не является.

Нужно написать такое резюме

- чтобы потенциальный работодатель воспринял его, как источник Ваших биографических данных и информации о Вашем профессиональном опыте;
- что бы такое резюме отвечало на вопрос, соответствуете ли Вы требованиям, установленным работодателем для данной работы;
- что бы оно давало дополнительные сведения, которые заинтересуют работодателя и мотивируют пригласить Вас на собеседование.

Резюме, с которым работодатель ознакомился до собеседования, позволяет быстро узнать главное о кандидате, сформулировать дополнительные вопросы и

не записывать необходимые данные о кандидате, что сокращает время и повышает эффективность собеседования. Чаще всего кадровые вопросы курируют менеджеры по персоналу, секретари, офисные менеджеры, начальники отделов продаж, и даже главные бухгалтера. Специалисты по подбору кадров пользуются субъективным методом отбора резюме, а также методом отбора по ряду формальных признаков (опыт и навыки работы, профессиональные качества, образование, пол, возраст и т.п.). В первом случае большое значение имеет субъективное восприятие менеджера, во втором - профессионально составленное резюме, подчеркивающее достоинства и умело нивелирующее недостатки претендента.

На основании резюме формируется первое и довольно устойчивое мнение о человеке, которое, однако, субъективно и зависит от стереотипов восприятия людей. Если приглашение на собеседование получить не удалось, значит, резюме по каким-то причинам не привлекло внимание работодателя. Единственный шанс преуспеть с помощью резюме - момент, когда его читают в первый раз. Как правило, на просмотр резюме затрачивается не более 2-3 минут. Именно поэтому при его составлении используется стандартная форма. По мнению большинства работодателей, очень важно, чтобы информация в резюме была максимально полной и одновременно краткой, а главное, чтобы соискатель во время собеседования мог подтвердить все данные.

Порядок выполнения работы

В резюме должны быть указаны следующие данные:

- 1. Личные данные** (ФИО, адрес, телефон, национальность).
- 2. Цель профессиональная** (на получение какой работы и почему вы претендуете; не более 3-5 строк).
- 3. Опыт работы** (обычно в обратном хронологическом порядке; целесообразно отметить практические навыки, полученные в период обучения).
- 4. Образование** (можно сообщить о наградах, подчеркнуть изученные дисциплины, соответствующие профессиональной области, в которой вы предполагаете работать).
- 5. Дополнительная информация** (семейное положение, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав, членство в профессиональных организациях и т. п.; хобби следует упоминать только в том случае, если оно тесно связано с работой, которую вы стремитесь получить).

41

Требования к стилю написания: предельная конкретность к стилю написания.

Резюме для начинающих

В целом резюме составляется обычным образом, за исключением раздела «Опыт работы». Не бойтесь указывать непродолжительный опыт: даже если вы проработали всего 2-3 месяца, это надо отразить в резюме. Если опыта работы нет, укажите, где вы проходили практику и какую именно работу выполняли.

Задание 1

Напишите свое профессиональное резюме.

Вам необходимо прорекламировать свои способности на рынке труда в форме

резюме, которое не позволит работодателю пройти мимо вашей кандидатуры.

Задание 2

Игра “Пришлите ваше резюме на вакантное место по специальности”.

Инструкция:

- Собрать написанные группой резюме.
 - Избрать группу из 4-5 «кадровиков», заказчиков на вакантное место.
- Обсуждаются критерии отбора кандидатов по резюме.
- В течение 15-20 минут идет отсев резюме «кадровиками».
 - Лучшие резюме зачитываются вслух. Объясняются причины предпочитаемого выбора и дальнейшего приглашения на собеседование.

Практическое занятие №11

Поведение при собеседовании.

Формирование профессионального имиджа.

1 Цель работы

- 1.1 Закрепление теоретических знаний по теме
- 1.2 Изучение средств делового общения
- 1.3 Тестирование владения невербальными компонентами делового общения
- 1.4 Определение уровня собственной общительности
- 1.5 Тренинг навыков делового общения

Студент должен знать и уметь:

знать:

о коммуникативной структуре в организации;
модели внутрикоммуникативных сетей;
типы коммуникаторов

уметь:

преодолевать коммуникативные барьеры

2 Пояснение к работе

2.1 Краткие теоретические сведения

Человек становится человеком только в общении. В западной психологии понятие «общение» переводится как «коммуникация». Однако понятие «коммуникация» более широкое. Оно подразумевает связь, в ходе которой происходит обмен информацией в живой и неживой природе. Общение же существует только между людьми.

42

В качестве субъектов общения может выступать как индивид, так и группа. Общение может осуществляться с целью, находящейся вне взаимодействия субъектов и в самом взаимодействии субъектов, а также для приобщения партнера к опыту и ценностям инициатора общения и, наоборот, приобщения инициатора к ценностям партнера.

Общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов, - деловое общение – служит способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой. Предмет делового общения дело.

Задание

3.1 По расположению индивидом своего тела по отношению к собеседнику можно судить о закрытости (человек пытается закрыть переднюю часть тела

занять как можно меньше места пространстве - недоверие, несогласие, противодействие, критика, страх) или расположенности (позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта) его к общению.

Примите позу:

Раздумья заинтересованности в собеседнике желания заявить о себе осуждения уверенности

3.2 Жесты – разнообразные движения руками и головой. Изобразите следующие жесты:

3.2.1 Прием «имя собственное» основан на произнесении вслух имени и отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция - расположение работника к клиенту или партнеру.

3.2.2 Прием «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я - ваш друг», а друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента (партнера), что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

3.2.3 Прием «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании. Это ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

3.2.4 Прием «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания всех проблем клиента (партнера). Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей человека - потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительную обстановку.

43

3.2.5 Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

3.3 Заполните таблицу, указав цели интерактивной стороны общения в зависимости от стратегии общающихся сторон:

Стратегия общающихся	Цели общения
Стратегия «контролера»	
Стратегия «понимателя»	

3.4 Выполните упражнения, способствующие повышению эффективности делового общения.

3.4.1 Упражнение «Имя». Да, это звук его собственного имени. Давайте сейчас каждый скажет, с чем ассоциируется его имя, нравится оно вам или нет, каким, по вашему мнению, должен быть человек с вашим именем. Если ваше имя вам не нравится, то скажите, как бы вы хотели, чтобы вас называли.

Итак, одно из правил эффективного общения - это называние человека по имени. Старайтесь запоминать имена людей, с которыми вам приходится общаться. Это располагает к общению.

3.4.2 Упражнение «Комплименты». Человеку всегда приятно, когда ему говорят хорошие слова, то есть комплименты. Но у комплимента тоже есть свои правила. Только правильно сказанный комплимент даст результат.

Одно из главных правил комплимента - искренность. Если хорошие слова говорятся неискренне, то как это называется?

И еще одно правило:

«У тебя красивая блузка».

«Ты замечательно выглядишь в этой блузке».

Какой комплимент вам понравился больше? Почему?

Комплимент делается прежде всего человеку, а не чему-то еще. Сейчас мы попробуем сделать друг другу комплименты. Сидя в кругу, каждый участник должен посмотреть на партнера, сидящего слева, подумать о том, какая черта характера, привычка того ему нравится, и сказать об этом, то есть сделать комплимент. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить. Если кто-то не готов, он может пропустить ход, сделать комплимент после других.

3.4.3 Упражнение «Слушай молча». В жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому.

Участники разбиваются на пары. В паре сначала один из участников рассказывает о себе нечто, что его волнует, на что он не находит ответа.

Партнеру разрешается только невербальное выражение чувств по отношению к словам собеседника. Потом участники меняются местами.

После этого вся группа обменивается чувствами, возникшими во время упражнения.

3.4.4 Упражнение «Круг». Студенты садятся лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг - подвижный (студенты по команде преподавателя перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний неподвижный (участники не сходят с мест).

При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до трех минут. Возможные ситуации задает ведущий:

первое общение с руководителем (менеджером) после его прибытия в коллектив;

вам необходимо занять денег у малознакомого сослуживца;
вы узнали, что ваш сослуживец дурно отозвался о вас в компании;
представился случай выяснить отношения наедине;
беседа с подчиненным, который пользуется в коллективе
неформальным авторитетом, но не является образцом дисциплины.

Ответьте на вопросы:

Каких качеств, необходимых для общения, не хватает по вашему мнению у вас?

Каких качеств, необходимых для общения, не хватает в других людях?

3.4.5 Упражнение «Покажи фразу, угадай фразу». Группа должна разбиться на две команды. Команде нужно угадать фразу, которую один из участников другой команды показывает при помощи пантомимы, жестами, мимикой и т.д. Демонстраторам фраз будет показана написанная фраза. Играющая команда может задавать вопросы демонстраторам. На подготовку дается минута.

4 Контрольные вопросы

4.1 Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?

4.2 Что вы можете взять на вооружение?

4.3 Зафиксируйте в дневнике наблюдений, что из вышеуказанного вы применили в своей деятельности.

4.4 Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических упражнений.

Практическое занятие №12

Оформление документов при трудоустройстве.

Цель: приобретение практических навыков оформления, ведения, хранения документов предприятия.

Задачи: научиться оформлять, вести, хранить документацию на предприятии. Данная практическая работа является продолжением предыдущей. Студентам необходимо в выбранную виртуальную фирму (предприятие) принять на работу.

45

Перечень документов для оформления:

- Резюме (приложение №1)
- Анкета (приложение №2)
- Заявление о приеме на работу
- Приказ о приеме на работу (приложение №3)
- Личная карточка (приложение №4)
- Трудовая книжка
- Журнал регистрации приказов

Классификация документов по личному составу.

Трудовые правоотношения работодателя (организации, собственника предприятия) и работника в Российской Федерации регулируются Трудовым

кодексом РФ (ТК РФ). Все этапы трудового цикла от приема на работу нового сотрудника до его увольнения подлежат документированию.

Оформление документов при поступлении на работу.

Прием на постоянную работу нового сотрудника при наличии вакантной должности, предусмотренной штатным расписанием, сопровождается оформлением документов.

Резюме в настоящее время наряду с объявлениями в средствах массовой информации, предложениями кадровых агентств, является наиболее оперативным и экономичным способом выявления претендентов, желающих поступить на работу в организацию вакантную должность.

Резюме – сжатая краткая информация о себе, составленная лично претендентом на вакантное место. В какой-то мере это самореклама, позволяющая руководству организации предварительно ознакомиться с соискателями с тем, чтобы при непосредственном контакте остановиться на одном из них.

По содержанию типичное резюме выглядит следующим образом:

Согласие на прием нового работника дает будущий непосредственный руководитель. Свое согласие он выражает визированием письменного заявления претендента.

При приеме на работу кроме письменного заявления администрация обязана потребовать от поступающего предъявления следующих документов (ст. 65 ТК РФ):

- трудовой книжки, а если данное лицо поступает на работу впервые, — справки о последнем занятии, выданной по месту жительства;
- паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;
- страхового свидетельства государственного пенсионного страхования;
- документа воинского учета.

При оформлении на работу, требующую специальных знаний, необходимо предъявление диплома или иного документа о полученном образовании и профессиональной подготовке.

При поступлении на работу лиц от 14 до 15 лет от них требуется предъявление свидетельства о рождении.

Если гражданин РФ принимается на государственную службу в федеральные органы, он обязан представить сведения о своем имущественном положении, а также ряд других документов (автобиографию, служебную характеристику с последнего места работы, справку о состоянии здоровья).

Право поступления на госслужбу имеют граждане Российской Федерации, достигшие 18 лет, владеющие государственным, языком и соответствующие квалификационным требованиям, установленным Федеральным законом.

Для привлечения на работу иностранных граждан необходимо получение разрешения Федеральной миграционной службы России. Разрешения выдаются, как правило, на срок до одного года. Российские граждане на занятие вакантных рабочих мест имеют приоритет перед иностранными.

Общий порядок приема на работу предусматривает ознакомление поступающего работника с правилами внутреннего распорядка, коллективным договором, правилами охраны труда, а так же другими необходимыми сведениями и его обязанностями. Проводится инструктаж по технике безопасности, гигиене труда, противопожарной охране.

В связи с тем, что согласно ТК РФ среди документов, необходимых при поступлении на работу, не значится анкета, работодатель не вправе требовать ее заполнения. Однако если поступающий не возражает против того, чтобы сообщить дополнительные сведения о себе, служба управления персоналом от этого только выиграет. Форма анкеты приведена ниже.

Действующее законодательство предусматривает в отдельных случаях предоставление дополнительных документов при приеме на работу. Например, при проведении конкурса на замещение вакантных должностей в вузах от конкурсантов требуется письменная служебная характеристика с последнего места работы, при приеме на работу инвалидов должна быть представлена трудовая характеристика МСЭК. В некоторых случаях законодательство предоставляет работодателю право требовать от принимаемых на работу предоставления сведений о противоэпидемической иммунизации, а также о нахождении на учете в наркологических и психоневрологических диспансерах. В последнее время некоторые организации проводят тестирование или другие мероприятия с целью уточнения пригодности принимаемого работника к должности. Поскольку такие испытания при приеме на работу не предусмотрены действующим законодательством, можно рекомендовать, в случае затруднительности определения деловых качеств работника, принимать претендента на должность с испытательным сроком.

Испытание не устанавливается при приеме на работу: лиц, не достигших восемнадцати лет; беременных женщин; молодых рабочих по окончании профессионально-технических учебных заведений; молодых специалистов по окончании высших и средних специальных учебных заведений; лиц, избранных (выбранных) на выборную должность на оплачиваемую работу. Испытание не устанавливается также при приеме на работу в другую местность.

47

Испытание не может быть установлено и для руководителей, избранных на должность, для лиц, поступающих на выборные должности и по конкурсу, а также для работников, направленных на работу по окончании аспирантуры с отрывом от производства.

При приеме на работу временных работников испытание не устанавливается, это относится также и к сезонным работникам.

Срок испытания, если иное не установлено законодательством, не может превышать трех месяцев, а для руководителей, главных бухгалтеров, их заместителей, руководителей филиалов, представительств шести месяцев.

Если в трудовом договоре или в приказе (распоряжении) о приеме на работу не оговаривается испытание, работник вправе считать себя принятым на работу без испытания.

Если срок испытания истек, а работник продолжает работу, он считается выдержавшим испытание. При неудовлетворительном результате испытания освобождение работника от работы производится руководителем организации без согласования с соответствующим выборным профсоюзным органом. В период испытания на работника полностью распространяется законодательство о труде.

Запрещается совместная служба на одном и том же государственном или муниципальном предприятии, в учреждении, организации лиц, состоящих между собой в близком родстве или свойстве, если их служба связана с непосредственной подчиненностью или подконтрольностью одного из них другому.

Анкета составляется собственноручно при оформлении на работу. Все записи в анкете должны быть подтверждены документально. Данные проверяются инспектором отдела персонала, заверяются его подписью и печатью.

Трудовой договор заключается между работодателем и работником. В соответствии с ТК РФ трудовой договор заключается в письменном виде на неопределенный срок или на срок до пяти лет.

Рекомендуется к использованию форма трудового договора, приведенная в Приложении 2. На основании трудового договора подготавливается приказ (распоряжение) о приеме на работу.

Приказ (распоряжение) о приеме на работу заполняется на основе предъявленных документов (паспорта, трудовой книжки, военного билета и др.).

При оформлении приказа (распоряжения) о приеме на работу указываются наименование структурного подразделения, профессия (должность), испытательный срок, если работнику устанавливается испытание при приеме на работу, а также условия приема на работу и характер предстоящей работы (по совместительству, в порядке перевода из другой организации, для замещения временно отсутствующего работника, для выполнения определенной работы и др.).

Подписанный руководителем организации или уполномоченным на это лицом приказ (распоряжение) объявляют работнику под расписку. На основании приказа в трудовую книжку вносится запись о приеме на работу, заполняется личная карточка, а в бухгалтерии открывается лицевой счет на каждого работника.

Личная карточка по форме заполняется на всех работников, кроме государственных служащих.

Оформление документов о приеме на работу заканчивается составлением личного дела.

Личное дело — это совокупность документов, содержащих наиболее полные сведения о работнике и его трудовой деятельности. Личные дела ведутся, как правило, на руководителей организации и ее структурных подразделений,

специалистов, материально ответственных лиц и некоторых других работников. Личные дела содержат следующие документы:

- заявление о приеме на работу;
- приказ (распоряжение) о приеме на работу;
- анкету, автобиографию (составляются по взаимному согласию работника и работодателя)
- резюме;
- копии документов об образовании;
- копию документа об утверждении в должности (в отдельных случаях);
- характеристики или рекомендательные письма;
- трудовой договор;
- аттестационные листы;
- список научных трудов и изобретений;
- приказы (распоряжения) о перемещении работника;
- справки разного рода о данном работнике;
- приказы (распоряжения) о прекращении действия трудового договора.

Особенность подготовки и хранения личных дел государственных служащих заключается в том, что они могут быть только постоянными, передаваемыми на новые места работы государственной службы. Ведения нескольких личных дел одного и того же государственного служащего быть не должно.

Личное дело работника содержит внутреннюю опись документов.

Личное дело — документ длительного хранения (75 лет). Оно хранится в сейфе, выдается во временное пользование лишь ограниченному числу лиц. Изменения и дополнения в личные дела вносятся инспектором отдела персонала, ответственным за их ведение

Оформление и заполнение трудовой книжки

Трудовая книжка является основным документом о трудовой деятельности рабочих и служащих. Прием на работу без трудовой книжки не допускается.

Трудовая книжка не предъявляется лишь при оформлении на работу по совместительству и по трудовому соглашению (договору подряда). Лица, поступающие на работу впервые, обязаны представить справку о последнем занятии, выданную по месту жительства. Уволенные из Вооруженных Сил РФ предъявляют военный билет.

В настоящее время в Российской Федерации параллельно действуют трудовые книжки двух образцов — старого (советского) и нового, ведение, учет и хранение которого осуществляется в соответствии с Правилами, утвержденными постановлением Правительства РФ от 16 апреля 2003 г. № 225 «О трудовых книжках».

Заполнение трудовых книжек производится на языке республики, автономной области, на территории которых расположено данное предприятие, организация, и на официальном (русском) языке Российской Федерации.

Заполнение трудовой книжки впервые производится администрацией организации в присутствии работника не позднее недельного срока со дня приема на работу.

В трудовую книжку вносятся:

сведения о работнике: фамилия, имя, отчество, дата рождения, образование, профессия, специальность;

сведения о работе: прием на работу, перевод на другую постоянную работу, увольнение;

сведения о награждениях и поощрениях в соответствии с действующим законодательством (ордена, медали, почетные звания, поощрения за успехи в работе и т. п.);

сведения об открытиях, на которые выданы дипломы, использованных изобретениях и рационализаторских предложениях и о выплаченных в связи с этим вознаграждениях.

Взыскания в трудовую книжку не записываются. Администрация обязана ознакомить владельца книжки с каждой записью в нее под расписку в личной карточке.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

РЕЗЮМЕ(образец)

Ильин Сергей Дмитриевич

Дата рождения: 18 ноября 1984 г.

г. Нижний Тагил, ул. Восточная, 12, кв. 23

моб. тел. 89126583999

e-mail:ilin_s@mail.ru

Опыт работы:

1. (апрель 2008 г. – наст. время) – агент по продажам, ООО «Х» (дистрибуция продуктов питания), г. Нижний Тагил.

50

Функциональные обязанности:

- работа с клиентской базой, поиск и привлечение новых клиентов;
- проведение переговоров с владельцами заведений;
- заключение договоров о поставке продукции;
- обеспечение выполнения плановых показателей на вверенной территории;
- выполнение полного цикла торгового визита;
- контроль дебиторской задолженности;
- организация мерчендайзинга в торговых точках и стимулирование продаж.

Достижения:

- расширил клиентскую базу с 40 до 50 торговых точек за период работы в компании;

- увеличил общий объем продаж продукции на 60% через 9 месяцев работы;
 - обеспечил выполнение планов в торговых точках.
2. (февраль 2008 г. – апрель 2008 г.) – мерчендайзер, ООО «Х», г. Нижний Тагил.

Функциональные обязанности:

- контроль над соблюдением концепции выкладки товара на полках;
 - размещение POS материалов в торговых точках на вверенной территории и контроль над их целевым использованием и состоянием;
 - проведение переговоров с администраторами заведений, стимулирование продаж;
 - подготовка ежедневных и ежемесячных отчетов о проделанной работе.
3. (июль 2006 г. - февраль 2008 г.) – менеджер по продажам, ЧП «У» (компьютерное ПО), г. Нижний Тагил.

Образование: 2001-2006 гг.– Нижнетагильская государственная социально-педагогическая академия, специальность «Технология и предпринимательство», диплом специалиста.

Профессиональные навыки:

Пользователь ПК: MsWord, Excel, базовые навыки работы в 1С.

Свободное владение русским языком, базовый уровень знания английского языка.

Личные качества: ответственность, организованность, нацеленность на результат, целеустремленность, коммуникабельность, умение работать в команде, быстрая обучаемость.

Дополнительная информация: водительское удостоверение категории «В», собственный автомобиль, готов к командировкам.

03.05.2011

Ильин

Представленная Вами информация рассматривается как конфиденциальная и не передается третьим лицам и организациям без вашего согласия.

Мы не гарантируем Вам трудоустройство, но Ваша анкета будет храниться в нашем Кадровом банке и мы обязательно свяжемся с Вами, если увидим в Вас потенциального кандидата на конкретную вакансию.

АНКЕТА

Соискание

вакансии _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

(Распоряжение) о приеме работника на работу

		Дата
Принять на работу	с	
	по	

	Табельный номер

(фамилия, имя, отчество)

52

В	
	(структурное подразделение)
	(должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации)
	(условия приема на работу, характер работы)

с тарифной ставкой (окладом)		руб.		коп.
	(цифрами)			

надбавкой		руб.		коп.
	(цифрами)			

с испытанием на срок		месяца(ев)
----------------------	--	------------

Основание:

Трудовой договор от “	”	20	г.	№
-----------------------	---	----	----	---

Руководитель организации			
	(должность)	(личная подпись)	(расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен		“	”	20	г.
	(личная подпись)				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА работника

I. Общие сведения

Трудовой договор	номер	
	дата	

1. Фамилия		Имя		Отчество	
------------	--	-----	--	----------	--

				Код
2. Дата рождения				
(день, месяц, год)				
3. Место рождения			по ОКАТО	
4. Гражданство			по ОКИН	
5. Знание иностранного языка			по ОКИН	
	(наименование)	(степень знания)		
			по ОКИН	

6. Образование		по ОКИН	
	(среднее (полное) общее, начальное профессиональное, среднее профессиональное, высшее профессиональное)		

Наименование образовательного учреждения	Документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний			Год окончания	
	наименование	серия	номер		
Квалификация по документу об образовании	Направление или специальность по документу				
					Код по ОКСО

Наименование образовательного учреждения	Документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний			Год окончания	
	наименование	серия	номер		
Квалификация по документу об образовании	Направление или специальность по документу				
					Код по ОКСО
Послевузовское профессиональное образование				Код по ОКИН	
	(аспирантура, адъюнктура, докторантура)				

Наименование образовательного, научного учреждения	Документ об образовании, номер, дата выдачи	Год окончания	
	Направление или специальность по документу		
			Код по ОКСО
			Код
7. Профессия		по ОКПДТР	

	(основная)	по ОКПДТР	
	(другая)		

2-я страница формы № Т-2

8. Стаж работы (по состоянию на	“		”	20	г.):
---------------------------------	---	--	---	----	------

Общий		дней		месяцев		лет
Непрерывный		дней		месяцев		лет
Дающий право на надбавку за выслугу лет		дней		месяцев		лет
		дней		месяцев		лет

9. Состояние в браке		Код по ОКИН
----------------------	--	----------------

10. Состав семьи:

Степень родства (ближайшие родственники)	Фамилия, имя, отчество	Год рождения
1	2	3

11. Паспорт:	№		Дата выдачи	“		”		г.
Выдан								
	(наименование органа, выдавшего паспорт)							

Дата регистрации по месту жительства	“		”		г.
--------------------------------------	---	--	---	--	----

Номер телефона

Личные данные

Фамилия

Имя

_____ **Отчество**

Возраст

_____ **Дата рождения**

Паспортные данные

<p>Семейное положение</p> <ul style="list-style-type: none">• холост (не замужем)• женат (замужем)• гражданский брак• разведен(а)• вдова (ец) <p>Дети (года рождения) _____</p> <p>_____</p>	<p>Категории водительских прав:</p> <ul style="list-style-type: none">• Нет <p>«А» «В» «С» «Д»</p> <p>Стаж вождения: _____</p> <p>_____</p> <p>Личный автомобиль</p> <p>_____</p>
<p>Вы сейчас проживаете:</p> <ul style="list-style-type: none">• у родителей• на собственной жилплощади• в общежитии• у родственников• снимаете квартиру• нуждаетесь ли Вы в улучшении условий проживания	<p>Отношение к призыву в ряды ВС</p> <ul style="list-style-type: none">• призывался• не призывался• не буду призываться <p>Имели ли Вы судимость</p> <ul style="list-style-type: none">• Да• нет <p>Наличие санитарной книжки</p> <ul style="list-style-type: none">• Да• нет

Город и район проживания

Адрес

Место прописки (если не совпадает с местом проживания)

Домашний телефон _____ Рабочий телефон _____

Контактный телефон (кого спросить)

Мобильный телефон

email _____

Образование

_ Высшее _ Неполное высшее _ Среднее специальное _ Общее среднее

Примеры достижений: _____

Причина поиска нового места работы:

Название организации		Сфера деятельности организации	Название должности	Телефон организации
Начало мес/год	Окончание мес/год	Должностные обязанности _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		

Примеры достижений: _____

Причина поиска нового места работы:

Ваши навыки и возможности

<p>Компьютер</p> <ul style="list-style-type: none"> • Есть личный ПК • Не владею • Начальный • Пользователь • Программист • Профессиональные программы <p>_____</p> <p>—</p> <p>_____</p> <p>—</p>	<p>Знание оргтехники</p> <ul style="list-style-type: none"> • Факс • Ксерокс • Мини АТС • Кассовый аппарат <p>Ваша скорость печати _____</p> <p>_____</p> <p>зн/мин</p>	<p>Как Вы оцениваете состояние Вашего здоровья</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отлично • Нормально • Наличие хронических заболеваний <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Возможность командировок</p> <ul style="list-style-type: none"> • Без ограничений • Не желательны • Возможны <p>Место работы _____</p> <ul style="list-style-type: none"> • Екатеринбург • Безработный • Другое
---	--	---	---

ВАШИ ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА

<p>Ваши сильные стороны _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Ваши увлечения, хобби _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Ваши слабые стороны _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Когда Вы могли бы приступить к работе _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

СРЕДНЕМЕСЯЧНЫЙ ЗАРАБОТОК		КАК ДОЛГО ВЫ ЗАНИМАЕТЕСЬ ПОИСКОМ РАБОТЫ?
В данное время		меньше месяца 6-12 месяцев 1-3- месяца больше года 3-6 месяцев
Ожидаемый		
Минимально приемлемый		

КТО МОЖЕТ ДАТЬ ВАМ РЕКОМЕНДАЦИИ

Фамилия, имя, отчество	Место работы, должность	Телефон

УКАЖИТЕ, ЧТО ВЫ ХОТЕЛИ СООБЩИТЬ О СЕБЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНО

59

ЧТО ДЛЯ ВАС ЯВЛЯЕТСЯ НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫМ ПРИ ВЫБОРЕ РАБОТЫ И ПОЛУЧЕНИЯ ОТ НЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ (выберите не более 2 вариантов)

- Размер вознаграждения
- Получение ощущения безопасности и уверенности в будущем
- Возможность общаться и быть членом коллектива
- Рост уважения и уважения со стороны окружающих
- Возможность самовыражения и профессионального роста

Сведения о родственниках

Степень родства (ближайшие родственники)	Фамилия, имя, отчество	Место работы Должность
Отец		
Мать		
Муж (жена)		
Брат (сестра)		
Дети		

Источник информации о вакансии _____

Дата « ____ » _____ 20__ г. Подпись _____

Достоверность всего изложенного выше подтверждаю и предупрежден, что анкета не возвращается

Согласен с фактом, что указанная информация в анкете может быть проверена

Подпись _____

Спасибо! Информация, которую Вы сообщили, считается конфиденциальной.

Практическое занятие №13

1.Права работника

2.Обязанности работника.

Цель: Изучить права и обязанности работника в области охраны труда в соответствии с ТК РФ.

Задачи:

1. Изучить права и обязанности работника в области охраны труда в соответствии с ТК РФ.

2. Развивать познавательный интерес к спец. дисциплинам путем выполнения разных практических и теоретических заданий.

Сообщение темы и цели.

Задание: Изучить статьи 214-219 Трудового кодекса.

Составить таблицу по правам и обязанностям работника в области Охраны труда

Какие бы вы предложили пункты статьи в ТК РФ — по Правам и обязанностям работника в области Охраны труда.

Эталон ответа:

- соблюдать требования охраны труда,
- правильно применять средства индивидуальной и коллективной защиты;
- проходить обучение безопасным методам и приемам выполнения работ по охране труда, оказанию первой помощи при несчастных случаях на производстве, инструктаж по охране труда, стажировку на рабочем месте, проверку знаний требований охраны труда; немедленно - извещать своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей,- о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или обухудшении состояния своего здоровья, проходить обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры (обследования).
- Право на рабочее место, соответствующее требованиям по охране труда;
 - обеспечение необходимыми средствами коллективной и индивидуальной защиты, санитарно-бытовыми помещениями, устройствами;
 - отказ от выполнения порученной работы в случае непредставления ему средств индивидуальной защиты,
 - получение от работодателя достоверной информации о состоянии условий и охраны труда на рабочем месте,
 - личное участие или участие через своего представителя в рассмотрении вопросов, связанных с обеспечением безопасных условий труда,- проведении в установленном порядке проверок по охране труда на его рабочем месте соответствующими органами, расследовании произошедшего с ним несчастного случая на производстве или его профессионального заболевания.

61

- .соблюдать требования охраны труда,
- правильно применять средства индивидуальной и коллективной защиты;
- отказ от выполнения порученной работы в случае непредставления ему средств индивидуальной защиты, получение от работодателя достоверной информации о состоянии условий и охраны труда на рабочем месте,
- проходить обучение безопасным методам и приемам выполнения работ по охране труда, оказанию первой помощи при несчастных случаях на производстве, инструктаж по охране труда, стажировку на рабочем месте,

проверку знаний требований охраны труда; немедленно - извещать своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, - о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или обухудшении состояния своего здоровья, проходить обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры (обследования).

- обеспечение необходимыми средствами коллективной и индивидуальной защиты, санитарно-бытовыми помещениями, устройствами; личное участие или участие через своего представителя в рассмотрении вопросов, связанных с обеспечением безопасных условий труда, проведении в установленном порядке проверок по охране труда на его рабочем месте соответствующими органами, расследовании произошедшего с ним несчастного случая на производстве или его профессионального заболевания.

Практическое занятие №14

Обсуждение в микрогруппах правил поведения в первый рабочий день.

Цель работы: закрепление на практике полученных знаний по теме, формирование умения соблюдать норм и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.

Перед выполнением заданий изучите теоретический материал.

Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- общение

В официальной обстановке делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы:

Приветствие

Добрый день (утро, вечер)! Здравствуй!

Прощание

62

До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)

Благодарность

Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!

Просьба

Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...

Извинение

Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить...
Простите, пожалуйста...

Предложение

Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...

Приглашение

Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени...приглашаю вас на...

Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения. Это связано с выбором Вы-обращения. Независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника выбирается Вы-обращение, которое предполагает не только обращение к собеседнику по имени-отчеству, но и определяет выбор темы обсуждения, дистанцию общения, тональность, лексический отбор. Официальная обстановка требует двустороннего Вы-общения в любой социальной и возрастной группе.

В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия, имя, отчество. Это касается не только обращения, но и упоминания в официальных условиях. Полное обращение может сочетаться только с обращением на Вы.

Одна из важнейших функций этикета – снятие агрессии. Она реализуется в правильном выборе тона общения, прежде всего в отсутствии категоричных оценок. Нужно помнить, что, чем вежливее говорящий, тем менее категоричны его высказывания.

Система обращений

Любое обращение, с помощью которого мы обозначаем адресата речи, - это обращение-индекс: водитель, доктор, кондуктор, профессор и т.д. Такие обращения широко используются в деловой речи. При необходимости обратиться к человеку по званию, должности, роду занятий мы используем обращения-индексы и в повседневной речи:

- Доктор, выпишите, пожалуйста, рецепт!
- Водитель, остановите машину у перекрестка, пожалуйста!
- Уважаемые покупатели! Для вашего удобства в нашем магазине работает камера хранения.

Клиенты, рекламодатели, партнеры, соучредители и т.п. – все эти слова используются в качестве обращений-индексов в различных жанрах деловой речи: Уважаемые клиенты нашего банка! Сообщаем о ежегодной выплате дивидендов держателям акций и выплате процентов по вкладам с 13 января 2020 года.

Сложнее обстоят дела с общеупотребительным обращением. Сегодня официальное обращение господина, дамы и господина переживает второе рождение. Оно все активнее входит в деловое общение. Употребляя его нужно помнить

следующее. Во-первых, в форме единственного числа обращение «господин» не употребляется самостоятельно, а только с фамилией, званием или должностью: Господин Онучин, господин губернатор, господин председатель, господин профессор. Во-вторых, обращение «господин» или «дамы и господа» – это обращение равного к равным. Иногда оно сочетается с индексowymi обращениями при условии однородности аудитории: господа банкиры, господа предприниматели. В-третьих, поскольку обращение еще сохраняет как старое лексическое значение, так социально-политический дореволюционный оттенок («хозяин своего положения»), оно не должно употребляться по отношению к малоимущим, безработным и другим социально незащищенным слоям населения.

Сегодня появляются попытки выработать новые официальные обращения, объединяющие представителей всей партий и сословий: сограждане, соотечественники, россияне. Они используются только в форме множественного числа при обращении к публике. А вот при необходимости обратиться к человеку в очереди, в автобусе, в мастерской часто возникают затруднения. Совершенно недопустимыми являются обращения «мужчина – женщина». Использование таких обращений – черта малокультурных людей. При затруднении в выборе обращения можно использовать описательные, не прямые обращения: простите, не затруднит ли вас..., извините..., будьте любезны...

Знакомство. Рекомендации

Ситуация знакомства – это ситуация настолько штатная в деловом общении, что речевое общение, как правило, доводится до автоматизма. Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий. Если знакомство осуществляется без посредника, инициатором знакомства в первой реплике называется та организация, которую он представляет, и цели, которые преследуются установлением данного контакта. Лучше, если в этом случае представляющийся начинает свою реплику с извинения.

А. – Простите, я хотел бы с вами познакомиться! Фирма «Акцент». Мы хотели бы пригласить вас на нашу выставку, для того чтобы завязать контакты на будущее. Вот моя визитка. Меня зовут Дмитрий Шипов. Я директор фирмы.

Б. – Очень приятно.

Деловые люди сегодня при знакомстве часто обмениваются визитными карточками. Это удобно и экономит время, поэтому в случае, если вы вручаете визитную карточку, необязательно называть имя и отчество, можно только фамилию. Другое дело, если вы представляетесь, не имея при себе визитной карточки. Тогда вы называете полностью имя, отчество, фамилию и контактный телефон после названия или представления своей фирмы:

- Фирма «Строймастер», оптовая продажа стройматериалов, мне хотелось бы с вами познакомиться. Мы заинтересованы в создании широкой дилерской сети в

вашем регионе. Я менеджер по продажам Петров Максим Викторович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки.

Если вы выступаете в качестве посредника, представляя кого-либо из своих знакомых, нужно помнить, что существует ряд правил представления. Первым представляют «низшего» «высшему». С точки зрения русского этикета, низшим будет младший по возрасту, социальному статусу собеседник. Низшим будет и мужчина по отношению к женщине при равенстве позиций.

Первенство старших по отношению к младшим и женщин по отношению к мужчинам принято у очень многих народов. Однако порядок учета и расположения по степени важности этих признаков различен в разных странах. В Англии – социальный статус (материальное состояние, титул), пол, возраст. Во Франции – социальный статус (социальное положение, материальное состояние) и пол обладают одинаково важными признаками при выборе этикетного знака. В России – социальный статус (социальное положение, личные заслуги), возраст, пол. Это означает, что пожилому мужчине или мужчине, занимающему высокое социальное положение, представляют тех, кто младше и ниже по положению, пожилой женщине – молодую. Пол в русском речевом служебном этикете не обладает индексным значением при выборе этикетных формул и даже форм:

Директор компании «Вектор» Викторова Елена Сергеевна

Менеджер Уланова Оксана Михайловна

Эксперт-аналитик Клименко Анна Дмитриевна

Знакомство с помощью посредника имеет свои преимущества: посредник может не только представить, но и охарактеризовать сотрудника, дать ему рекомендации с учетом целей установления контакта. Кроме фамилии (имени-отчества) в этой ситуации называют должность, организацию, которую представляет человек, ученую степень (если есть), звание (если есть).

Например:

А. – Позвольте представить вам нашего перспективного сотрудника, специалиста по маркетинговым исследованиям Глушко Юлию Витальевну.

Б. – Рад познакомиться.

При знакомстве в деловой обстановке бывает необходимо дать рекомендацию тому или иному сотруднику для участия его в том или ином проекте, деле.

- Дмитрий Александрович Денисов, начальник отдела снабжения нашего завода, пунктуален, ответственен, начатое дело всегда доводит до конца. На него можете положиться. Он будет контролировать ход выполнения договора.

65

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Каков общий принцип использования этикетных средств?
3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1 к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2 к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3 к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

- 1 с прибывшим иностранным партнером;
- 2 с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1 принять предложение;
- 2 выслать новые каталоги;
- 3 принять посетителя.

Задание 8. Известно, что повседневное общение в некоторых ситуациях должно принимать деловую сторону. В приведенных диалогах найдите ошибки, которые свидетельствуют о непрофессиональной коммуникации. Определите:

- 1) неправильную ориентацию в человеке и ситуации;
- 2) неправильный подбор содержания и формы общения;

66

3) неправильное установление и поддержание обратной связи. Найдите диалоги, в которых обращают на себя внимание грубость, обезличенность общения и безнаказанность.

Приведите правильный вариант общения (студенты вступают в диалог, обыгрывая ситуацию первого рабочего дня, далее обсуждение).

Конфликты в коллективе.

Цель работы:

1. Знакомство учащихся со стратегиями поведения в конфликтной ситуации;
2. Формирование у учащихся умение правильно оценивать конфликтные ситуации и способы решения конфликтов;
3. Развитие коммуникативных навыков общения.

Оборудование: бланки анкеты «Конфликтная ли вы личность», чистые полоски бумаги размером приблизительно 25х4см. авторучки.

Ход работы:

1. Организационный момент. Приветствие. Знакомство с темой и целями практического занятия. Сегодня наше занятие будет проходить в необычном режиме.

2. Вводное слово.

Вы наверняка замечали, что иногда даже незнакомые люди способны вызвать симпатию или, наоборот, неприязнь. Соответственно будет строиться и общение с ними. А иногда желаемое общение между партнерами почему-то не складывается. И причиной тому является конфликт. «Конфликт» в переводе с латинского означает столкновение. -Почему возникают конфликты? Часто причиной конфликта выступает несовместимость характеров. Порой фразой «Не сошлись характерами» объясняется драка в школе, решение супругов расторгнуть брак, взаимная неприязнь соседей и сослуживцев. В каких случаях характеры «отталкиваются, а в каких «притягиваются»? Как показал известный психиатр Карл Леонгард, у 20-50% людей некоторые черты характера или темперамента так ярко выражены, что это при определенных обстоятельствах приводит к однотипным конфликтам и «нервным срывам». Но ни в коем случае не стоит забывать, что у каждого есть свои особо уязвимые места, «бить» по которым критикой и упреками нельзя. В основе любого конфликта лежит ситуация, в которой сталкиваются противоположные цели, интересы, позиции, мнения, взгляды партнеров по общению. Социальная значимость конфликта различна и зависит от того, какие ценности лежат в основе межличностных отношений. -Имеет ли конфликт определенные временные рамки? Конфликт не может развиваться бесконечно. Каким бы бурным и кратковременным конфликт ни был – это процесс, имеющий свои закономерности. Обычно можно отчетливо выделить пять основных стадий конфликта: возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликта, проявление конфликтного поведения, углубление конфликта и его разрешение.

67

3. Основная часть.

А) Диагностика. Анкета «Конфликтная ли вы личность»

1. В группе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- 1) не принимаю участия;
- 2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
- 3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?

- 1) нет;
 - 2) только если имею для этого веские основания;
 - 3) критикую всегда и по любому поводу.
3. Часто ли вы спорите с друзьями?
- 1) только в шутку и то если это люди необидчивые;
 - 2) лишь по принципиальным вопросам;
 - 3) споры - моя стихия.
4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?
- 1) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
 - 2) делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;
 - 3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.
5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?
- 1) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
 - 2) молча возьму солонку;
 - 3) не удержусь от едких замечаний, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.
6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу ...
- 1) с возмущением посмотрю на обидчика;
 - 2) сухо без эмоций сделаю замечание;
 - 3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.
7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.
- 1) промолчу;
 - 2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
 - 3) выскажу все, что я об этом думаю.
8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?
- 1) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;
 - 2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
 - 3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.
- Ключ: 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Подсчитать очки. Класс разбивается на три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства требуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это

отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес – можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

Б) Рассказ педагога.

Считается, что не может конфликт возникнуть на «пустом месте» или, иначе говоря, «нет дыма без огня». Но в любом конфликте всегда есть инициатор, который высказывает необходимую, ортодоксальную мысль, и оппонент, выразивший свое несогласие нет. Несогласие кого – то с кем – то является первой искрой конфликта. В дальнейшем все будет зависеть от поведения оппонента. Если он и дальше будет доказывать обратное – инициатор вынужден искать доказательства своей правоты. Естественно, что сами участники конфликта могут избрать самые различные стратегии поведения. Р. Блейк и Дж. Моутон выделяют следующие стратегии поведения в конфликтной ситуации. Рассмотрим несколько стратегий в конфликтных ситуациях.

1. Сотрудничество, направленное на поиск решения, которое удовлетворило бы интересы всех сторон;
2. Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки;
3. Избегание, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая её, не уступая своего, но и не настаивая на своем;
4. Приспособление – тенденция сглаживать противоречия, поступать своими интересами.

Рассмотренные многообразные исходы конфликтов: сотрудничество, избегание, компромисс, приспособление, по разному влияют как на самочувствие и настроение участников, так и на устойчивость их отношений

. - Какие исходы, по вашему мнению, наиболее продуктивны для сохранения отношений с противоположной стороной? Более благоприятны исходы «сглаживания и компромисса. Сглаживание снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения. Ситуация. Попробуем применить каждый из исходов к одной ситуации. Представим, что с утра в классной комнате собирается класс. Две подружки заходят в кабинет, и нечаянно их сбивает одноклассник. Одна из девушек начинает кричать на него.

69

Она продолжает кричать, хотя понимает, что её причитания неуместны, забывая, что последнее слово остается за парнем. Парень решает, какую реакцию выбрать и ответить на поведение девушки: Извини, ты конечно, права» (задабривание, умиротворение);

- «Сама дура» (ответное обвинение);
- Я догадывался, что ты начнешь кричать (просчет);
- Лена приходил Евгений Петрович и просил тебя зайти к нему в

кабинет после первого урока (отвлечение внимания); Извини, если я тебя сильно толкнул, давай не будем ругаться

(компромисс)

Любой из этих ответов может повлиять на развитие ситуации конфликта.

В) Упражнение «Метод групповой оценки» Педагог-психолог обсуждает с подростками, какие качества человека облегчают ему общение с окружающими (в результате ответов учащихся педагог-психолог записывает эти качества на доске).

С помощью психолога подростки должны прийти примерно к такому их набору.

1. Умение слушать собеседника.
2. Способность сочувствовать и сопереживать.
3. Тактичность.
4. Деликатность.
5. Отзывчивость.

Ребята сейчас вы сможете сами определить, в какой мере каждому из вас присущи эти качества. Каждый получит чистые полоски бумаги размером приблизительно 25х4см. Вы будете оценивать степень развития определяемых качеств как у самих себя. Так и у остальных членов класса с помощью оценок. Критерии оценок вы видите на доске. Получив оценочный лист, вы должны написать в верхней его части свою фамилию, а в нижней - поставить себе оценку по приведенным критериям.

Критерии оценки: 5-определяемые качества проявляются всегда, общение с этим человеком приносит радость и удовлетворение;

4-эти качества проявляются часто;

3-трудно сказать, проявляются часто или редко;

2-определяемые качества проявляются очень редко, общение часто приносит неудовольствие;

1-не проявляются никогда, общение грозит конфликтом.

Затем нижний край оценочного листа заворачивается таким образом, чтобы проставленная оценка не была видна. Далее лист передается соседу. Он оценивает степень развития качеств общения у того, чья фамилия написана наверху. Оценка снова ставится внизу, закрывается, и лист передается дальше. Оценочные листы пройдут по кругу по всему классу, так, чтобы на оценочном листе каждого были проставлены оценки всеми остальными учащимися. После того как все оценочные листы обойдут полный круг. Они возвращаются к своим владельцам. Развернув этот лист, каждый увидит, как его оценивают одноклассники.

Затем педагог предлагает подсчитать среднюю оценку, выставленную товарищами, и сравнить ее с самооценкой (она самая первая, нижняя в оценочном листе). Педагог обращает внимание учащихся на следующий факт. Психологи заметили, что человек при оценке других склонен приписывать им свои черты и качества (если кто-то выставил в основном «4» или «5», то он сам с большей вероятностью обладает определяемыми качествами).

Г) Дискуссионная игра «Выбор пути» Вспомним с вами сказку, в которой Иван Царевич на перекрестке трех дорог делал выбор своего пути. Сам делал выбор и сам получал результат. И оказывалось, что не всегда самый легкий путь приводил к тому, что бы отношения с конфликтующей стороной остались благоприятными. «А может быть, и в нашей жизни бывает, что мы как будто стоим на перекрестке нескольких дорог и тут нас самих, от нашего выбора зависит, по какой дороге мы пойдём, как сложатся наши отношения и наша жизнь». (Рисуется на доске камень, на нем пишется слово «конфликт» от неё идут 4 дороги. Одна из них ведет к «сотрудничеству», другая к «компромиссу», третья к «избеганию», четвертая к «приспособлению». Ребята размышляют над тем, какая дорога в будущем приведет к успеху. По какой из дорог вы пойдёте выбирать вам). Более благоприятны исходы «сотрудничество и компромисса». Сотрудничество снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения.

4. Подведение итогов; Китайская поговорка гласит: «Чтобы сделать хлопок, нужны две ладони». Это в полнее справедливо и в отношении конфликта. Но любой уважающий себя современный человек умеет не только правильно без серьезных последствий выйти из конфликта, но и управлять им в случае необходимости.

Алгоритм управления конфликтом, предложенный (Н.И. Шевандриным).

1. Взять под контроль собственные эмоции и выбрать, для начала, время для разрешения конфликта, когда вы находитесь в более подходящем эмоциональном состоянии;

2. Вскрыть за мнимыми причинами подлинные: для этого необходимо более внимательно следить за партнером, его поведением и состоянием;

3. Локализовать конфликт: противодействовать инстинктивному желанию перейти в тотальное наступление для победы любой ценой.

4. Бегство от конфликта при отсутствии шансов на победу.

5. Избегать чрезмерной концентрации внимания на защите;

6. Держать инициативу за собой, диктуя эмоции(в том числе и спокойствие);

7. Не опровергать аргументы противника в том же порядке и в таких же объемных пропорциях, в которых они изложены противником.

5. Заключительное упражнения «Я хочу тебе пожелать...» Учащимся предлагается передавать свечу из рук в руки продолжая фразу: «Я хочу тебе пожелать...» Психолог берет свечу в свои руки с фразой: «Я хочу всем вам пожелать, чтобы в вашей жизни было поменьше конфликтов, а если они возникали, затухали как эта свеча» (тушит свечу).

Разрешение конфликтов в коллективе

Цели занятия:

- знакомство со стратегиями поведения в конфликте;

- исследование специфики собственного поведения в ситуациях конфликта в педагогической деятельности;
- знакомство с эффективными способами разрешения конфликтов в педагогической деятельности;
- отработка навыков эффективного разрешения конфликтов.

1. Разминка

Упражнение «Датский бокс»

Задачи:

- включение в тему занятия;
- изучение участниками собственных стратегий поведения в конфликте.

Необходимое время: 5 минут.

Процедура проведения.

Преподаватель рассказывает участникам, что в древние времена Данию населяли племена варваров. По легенде, мужчины в этих племенах были очень агрессивны и часто устраивали между собой кровавые бои. Однажды мудрец, обеспокоенный тем, что мужское население может истребить друг друга, предложил им бескровный способ разрешения конфликтов. Этот способ получил название «датская борьба». Группе предлагается провести соревнования по датской борьбе. Участники разбиваются на пары и садятся напротив друг друга. Они протягивают друг другу руки как для рукопожатия. касаются друг друга пальцами и соединяют их в «замок», при этом большие пальцы отставлены и направлены вверх. Это – исходная позиция. Бой ведется отставленными пальцами. Необходимо своим большим пальцем «поймать» большой палец напарника, прижав его к «замку» ладоней. Важно, чтобы во время поединка основания ладоней обоих участников были плотно прижаты друг к другу.

Преподаватель говорит, что «бой» будет длиться две минуты. Задача каждого участника – как можно больше раз поймать и прижать большой палец своего противника.

2. Основное содержание

Упражнение «Смысловое поле конфликта»

Задачи:

- работа с семантическим полем понятия «конфликт».

Вспомогательные материалы: ксерокопия приложения 1 к занятию, чистые листы бумаги и ручки для каждого участника, доска или флипчарт.

Приложения: список понятий, связанных со словом «конфликт» (приложение 1). **Процедура проведения.**

Педагог говорит участникам, что, несмотря на то что у слова «конфликт» есть совершенно определенное значение каждый из нас, в зависимости от собственного жизненного опыта наполняет это понятие своим личностным

смыслом. Участникам предлагается поработать с тем, что же для них значит «конфликт».

Каждому участнику раздаются по одной ксерокопии приложения 1 и по одному чистому листу. Участникам предлагается ознакомиться со списком понятий, приведенных в приложении. Каждое из них имеет некоторое отношение к понятию «конфликт», но какие-то ближе к этому понятию, возможно, являются его синонимами, а другие имеют с ним более отдаленную связь.

Преподаватель говорит участникам, что, несмотря на то что у слова «конфликт» есть совершенно определенное значение каждый из нас, в зависимости от собственного жизненного опыта наполняет это понятие своим личностным смыслом. Участникам предлагается поработать с тем, что же для них значит «конфликт».

Каждому участнику раздаются по одной ксерокопии приложения 1 и по одному чистому листу. Участникам предлагается ознакомиться со списком понятий, приведенных в приложении. Каждое из них имеет некоторое отношение к понятию «конфликт», но какие-то ближе к этому понятию, возможно, являются его синонимами, а другие имеют с ним более отдаленную связь.

Преподаватель предлагает участникам взять чистый лист бумаги и в центре его написать слово «конфликт». Каждое из понятий, приведенных в приложении¹, необходимо расположить на этом листе вокруг слова «конфликт» так, чтобы понятия, наиболее близкие к слову «конфликт», находились ближе к нему, а чем меньше понятие связано с этим словом, тем дальше оно должно располагаться от слова «конфликт».

Когда эта работа проделана, ведущий просит участников по кругу назвать по три наиболее близких и по три наиболее далеких от слова «конфликт» понятия. Все сказанное участниками ведущий фиксирует на доске разделенном пополам вертикальной линией. Каждому из названных понятий ведущий присваивает «индекс», в зависимости от того, сколько участников упомянули его. В результате получается общегрупповой рейтинг наиболее близких и далеких к слову «конфликт» понятий, который обсуждается членами группы.

Вопросы для обсуждения:

- Какие понятия оказались ближе к понятию «конфликт» и как можно охарактеризовать смысловое поле конфликта?
- Чем обусловлена ситуация, что конфликт чаще всего воспринимается нами как нечто отрицательное, нежелательное?

Приложение 1. Список понятий.

Ссора

Дискуссия

Общение

Упрямство

Конфронтация

Противоречие

Противостояние

Подавление

Агрессия
Война
Выяснение
Насилие
Непонимание
Давление
Спор
Оскорбление
Перемены
Возможность
Развитие
Драка
Потеря отношений
Унижение
Выгода
Упражнение «Три конфликта из жизни педагога»

Задачи:

- осознание участниками специфики и закономерностей собственного поведения в ситуации педагогического конфликта.

Материалы: бланки с таблицами, ручки для каждого участника.

Процедура проведения.

Участникам предлагается вспомнить три конфликта, которые произошли между ними и их учениками.

Затем им раздаются бланки с таблицами, состоящими из трех столбцов. В первом столбце участники кратко обозначают суть каждого из трех конфликтов, во втором – свое поведение в этих конфликтах, в третьем – результат (то, чем окончился конфликт или его этап). По усмотрению ведущего можно предложить участникам проделать аналогичную работу с тремя конфликтами с руководством или с коллегами. Потом участникам предлагается проанализировать свои записи и сделать выводы об особенностях своего поведения в конфликтах.

Вопросы для обсуждения:

- Какие закономерности своего поведения в конфликтах вам удалось заметить?
- Насколько эффективным вам кажется такое поведение?

Самодиагностика «Стратегии поведения в конфликте».

Задачи:

- самопознание;
- диагностика собственной стратегии поведения в конфликте.

Вспомогательные материалы: бланки теста К.Томаса для каждого участника (приложение 2).

Процедура проведения.

Преподаватель раздает участникам бланки опросника К.Томаса (приложение 2) и предлагает заполнить его в течение 10-15 минут. Заполненные бланки остаются у участников.

Приложение 2. Бланк опросника на определение стратегий поведения в конфликте К.Томаса.

(Из пары утверждений выберите подходящее и обведите его номер)

1а. Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

1б. Я обычно обращаю внимание на моменты согласия во мнениях, а не на расхождение их в решении спорных вопросов.

2а. Я стараюсь находить компромиссные решения вопросов.

2б. Все интересы других людей и все мои интересы одинаково значимы.

3а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

3б. Иногда стоит пожертвовать своими интересами ради интересов других людей.

4а. Стараясь найти компромиссное решение, я могу поступиться чувствами и того же ожидаю от других.

4б. В решении проблем я предпочитаю не задевать чувств других людей.

5а. Напряженные ситуации я предпочитаю не игнорировать, а разрешать их, находя поддержку других людей.

5б. Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6а. Я предпочитаю не иметь для себя неприятностей на работе.

6б. Я предпочитаю добиваться своего, не обращая внимания на возможные неприятности.

7а. Лучше отложить решение спорного вопроса ради позднейшего окончательного его разрешения.

7б. В сложных ситуациях главное – это успокоить других людей и сохранить нормальные отношения.

8а. Обычно я настойчив в своих стремлениях добиться своего.

8б. Прежде чем добиться своего, лучше еще раз определиться в сути спорных вопросов.

9а. В решении вопросов можно пренебречь какими-либо разногласиями, они не стоят волнений.

9б. При наличии разногласий стоит и поволноваться, лишь бы добиться утверждения мнения.

10а. Добиваясь своего, необходимо твердо отстаивать свои позиции.

10б. В сложных ситуациях лучше поискать компромиссных решений.

11а. В осложнившихся отношениях с другими людьми, главное – определить суть затронутых интересов.

11б. В решении спорных вопросов я могу уступить ради своих выгод и скорейшего выхода из спора.

75

12а. В решении проблем лучше избегать спорных позиций, и я стараюсь следовать этому правилу.

12б. Другие люди могут в чем-то и оставаться при своем мнении. но лишь продвигаясь ко мне навстречу.

13а. Среднюю позицию в споре я считаю лучшей.

13б. В споре я настаиваю, чтобы все делалось по-моему

- 14а. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его мнении по этому поводу.
- 14б. Я стремлюсь показать другим логику и преимущества моих взглядов.
- 15а. Успокаивая другого человека, я стараюсь сохранить обычные с ним отношения.
- 15б. Я предпочитаю сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
- 16а. Имея собственное мнение по какому-то вопросу, я стараюсь не задевать чувств других людей.
- 16б. Имея собственное мнение по какому-то вопросу, я стараюсь убедить других людей в его преимуществах.
- 17а. Несмотря на напряженность отношений, я настойчиво добиваюсь своего.
- 17б. Я предпочитаю сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности отношений.
- 18а. Если в этом состоит счастье другого, я позволю ему настоять на своем мнении.
- 18б. Я представляю другому возможность сохранить свое мнение, если он готов поступить точно так же.
- 19а. В споре я немедленно стремлюсь определиться в его сути.
- 19б. В решении спорных вопросов я склонен повременить до окончательного их разрешения.
- 20а. Лучше всего немедленно преодолеть возникающие разногласия.
- 20б. Лучше всего поискать какого-либо равновесия потерь и выгод обеих сторон в преодолении разногласий.
- 21а. При ведении переговоров стоит быть тактичным к другому.
- 21б. При ведении переговоров лучше всего – прямое обсуждение проблем.
- 22а. В переговорах лучше стремиться к поиску средней позиции.
- 22б. В переговорах лучше всего отстаивать собственную позицию.
- 23а. Я склонен заботиться об удовлетворении желаний обеих сторон, несмотря на разногласия.
- 23б. В решении проблем я готов предоставить другим улаживать возникающие разногласия.
- 24а. Если другому кажется важным его мнение, я могу в чем-то ему уступить.
- 24б. В споре я склонен убеждать других пойти на компромисс.
- 25а. Необходимо убеждать других в своей правоте.
- 25б. Необходимо быть внимательным к доводам других.
- 26а. Средняя точка зрения, как правило самая лучшая.
- 26б. Лучше всего удовлетворить интересы всех сторон в общей их точке.
- 27а. Самое лучшее – вовсе избежать споров.

- 27б. Можно и поспорить вначале, но если другому это важно, согласиться затем с ним.
- 28а. Я предпочитаю добиваться своего самостоятельно.
- 28б. Я предпочитаю улаживать отношение с другими с их помощью.
- 29а. В разногласиях следует всегда искать их разрешения в поиске «золотой» середины.
- 29б. При наличии разногласий не всегда стоит из-за них волноваться.

30а. Важно не столько добиваться успехов в переговорах, сколько при этом не задеть чувств других людей.

30б. Следует совместно добиваться успехов в переговорах и для этого вырабатывать подходящее мнение, а не заботиться о переживаниях.

Упражнение «Моя стратегия решения конфликта»

Задачи:

- исследование собственной стратегии поведения в конфликте;
- самопознание.

Вспомогательные материалы: заранее заполненные участниками тесты стратегии поведения в конфликте К.Томаса.

Приложения: ключ для подсчета результатов теста К.Томаса (приложение 3).

Процедура проведения.

Преподаватель предлагает участникам обработать результаты по тесту Томаса, который они заполнили на этом занятии. Он зачитывает участникам ключ (приложение 3), а каждый участник подсчитывает результаты по каждой стратегии. Чем больше балл по данной стратегии, тем большей степени личности свойственно использование данной стратегии и наоборот.

Вопросы для обсуждения:

- Согласуются ли данные тестирования с данными вашего самонаблюдения?
- Какую стратегию вам использовать сложнее всего? Почему?

Приложение 3. Ключ к опроснику К. Томаса.

1. Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

2. Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

3. Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 11б, 12а, 15б, 17б, 19б, 23б, 27а, 29б.

4. Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 7б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

5. Компромисс: 2а, 4а, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 21а, 22а, 24б, 26а, 29а.

Упражнение «Алгоритм решения конфликта»

Задачи:

- исследование специфики конфликтов в педагогической деятельности;
- развитие рефлексии в конфликтной ситуации;
- развитие навыков эффективного разрешения конфликтов в образовательной среде.

Вспомогательные материалы: ксерокопия приложения 4, бумага, ручки, доска.

Приложения: общий алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации (приложение 4).

Процедура проведения.

Группа разбивается на подгруппы по 3-5 человек. Преподаватель предлагает участникам задуматься о том, какая последовательность действий педагога в конфликтной ситуации будет наиболее эффективной для ее разрешения. Каждая подгруппа в течение 10 минут должна разработать универсальный алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации из нескольких этапов. Затем

подгруппы рассказывают о результатах своей работы, после чего группа переходит к обсуждению с целью разработать общий, наиболее полный алгоритм. В ходе этой работы ведущий может пользоваться материалами приложения 4. Разработанный группой алгоритм ведущий фиксирует на доске. Желательно после этого занятия раздать каждому участнику ксерокопии текста разработанного алгоритма или варианта, приведенного в приложении 4.

Вопросы для обсуждения:

- Насколько легко вам бывает проанализировать свои чувства при возникновении конфликтной ситуации и вернуть себе самообладание?
- К каким последствиям может привести то, что педагог не уделяет должного внимания мотивам, заставившим ученика совершить действия, приведшие к конфликту?
- К каким результатам для ученика может привести педагогическое воздействие в конфликтной ситуации, если реакция педагога последовала без предварительной рефлексии и постановки целей?

Упражнение «Мастер разрешения конфликтов»

Задачи:

- развитие рефлексии в конфликтной ситуации;
- развитие навыков эффективного разрешения конфликтов в образовательной среде.

Вспомогательные материалы: алгоритм разрешения конфликтной педагогической ситуации, разработанный в ходе предыдущего упражнения, бумага, ручки.

Приложения: алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации (приложение 4).

Процедура проведения.

Преподаватель предлагает участникам вспомнить об одной конфликтной ситуации между ними и студентами. Лучше, если эта ситуация будет актуальной на данный момент, а не решенной в прошлом. Пользуясь алгоритмом разрешения педагогических конфликтов, участникам предлагается проанализировать ситуацию и разработать план педагогического воздействия. На работу дается 10 минут. Затем участники делятся на пары и обсуждают результаты своей работы. Затем группа возвращается в круг и переходит к обсуждению упражнения.

Вопросы для обсуждения:

- Удалось ли взглянуть на ситуацию под новым ракурсом?
- Какие трудности возникали у вас при работе над конфликтной ситуацией?

3. Рефлексия занятия.

- Всегда ли конфликт в педагогической ситуации должен быть расценен как нечто негативное? Почему?
- Какие направления для самосовершенствования вы наметили в ходе этого занятия?

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРЫ**Основные источники:**

1. Абельмас, Н. В. Тесты при приеме на работу. Как успешно пройти собеседование (+CD). СПб.: Питер, 2017. — 160 с.
2. Березин, С.В., Лисецкий, К.С., Ушмудина, О.А. Само-проектирование профессиональной карьеры. Практический курс. - Самара. Изд-во «Универс-групп», 2016 - 64 с.
3. Вялова Л.М. Резюме и сопроводительное письмо: составление и оформление// Справочник кадровика . – 2016. - №2.

4. Грецов, А.Г. Тренинг общения для подростков. — СПб.: Питер, 2017. — 46 с.
5. Голубь Г.Б., Перельгина Е.А. Введение в профессию: общие компетенции профессионала. Эффективное поведение на рынке труда. Основы предпринимательства: Гиды для преподавателей. – Самара: ЦПО, 2016.
6. Долгорукова О.А. Постарение карьеры. - СПб.: Питер, 2018.
7. Карнеги Д. Как расположить к себе людей.
8. Климов Е.А. Путь в профессионализм: Психологический взгляд. Учебное пособие для вузов / Е. А. Климов; Рос. Академия образования, Московский психолого-социальный ин-т. - Москва : Московский психолого-социальный институт Флинта, 2017. - 318 с.
9. Перельгина Е.А. Эффективное поведение на рынке труда [Текст]: рабочая тетрадь / Е.А. Парыгина. – Самара: ЦПО, 2015. – 48 с.

Дополнительные источники:

1. Зарянова М. Как найти работу за 14 дней: практическое пособие для тех, кто ищет работу. – СПб.: Речь, 2016.
2. Ключевые профессиональные компетенции. Модуль «Эффективное поведение на рынке труда» [Текст]: учебные материалы / автор-составитель: Л.А. Морковских. – Самара: ЦПО, 2017.
3. Планирование профессиональной карьеры: рабочая тетрадь / Т.В. Пасечникова. – Самара: ЦПО, 2015.
4. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001. № 197-ФЗ.

Интернет – ресурсы:

<http://www.mkc.ampirk.ru>

<http://www.students.ru>

<http://www.profosvita.org.ua>

<http://www.job.ru>

<http://blanker.ru>

www.career.ru (построение карьеры студентов)

<http://www.vacansia.ru/> Работа и поиск работы. Вакансии и резюме. Рынок труда: зарплаты, информация, анализ и статистика. Консультации специалистов.

www.jobs.ru Как грамотно составить и разместить резюме. <http://www.allpravo.ru>

Собеседование при устройстве на работу.

<http://www.psihologu.info> Тесты