

Филиал Государственного бюджетного профессионального
образовательного учреждения Иркутской области «Иркутский колледж
автомобильного транспорта и дорожного строительства» в поселке
Улькан

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

ОУД. РК. 01 Эффективное поведение на рынке труда

по программе подготовки квалифицированных рабочих и служащих
15.01.31 Мастер контрольно-измерительных приборов и автоматики

2021 г.

Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине
разработаны на основе ФГОС СПО по профессии 15.01.31 Мастер
контрольно-измерительных приборов и автоматики
и рабочей программы дисциплины ОУД. РК. 01 Эффективное поведение на
рынке труда

Организация-разработчик: Филиал Государственного бюджетного
профессионального образовательного учреждения Иркутской области
«Иркутский колледж автомобильного транспорта и дорожного
строительства» в поселке Улькан

Составитель:
Баженова И.В., преподаватель

Рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии
«Общеобразовательный, профессиональный цикл»

Методист  Баженова И.В.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по выполнению практических работ составлены в соответствии с рабочей программой дисциплины «Эффективное поведение на рынке труда» для оказания помощи обучающимся в организации и успешном выполнении практических работ по дисциплине «Эффективное поведение на рынке труда» по профессии 15.01.31 Мастер контрольно-измерительных приборов и автоматики.

При изучении учебной дисциплины «Эффективное поведение на рынке труда» на проведение практических занятий отводится 30 часов. Освоение содержания учебной дисциплины «Эффективное поведение на рынке труда» обеспечивает достижение обучающимися следующих **результатов:**

Код, ПК,ОК (раскрыть содержание ОК и ПК)	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе	- определять спектр профессий и специальностей, необходимых на рынке труда и требования к ним; - определять свои личностные качества, особенности, способности и потребности, способствующие выбору определенной профессии (специальности); - определять условия формирования профессиональной карьеры; - оценивать свои индивидуальные особенности для планирования профессиональной карьеры; - разрабатывать проект профессиональной карьеры с учетом индивидуальных особенностей; - анализировать конфликты и предлагать	- понятия «профессия» и «специальность»; - понятие и система разделения труда; классификация профессий и специальностей и требования к ним. функции профессий; - условия и правила выбора профессии; - правила составления карты самоанализа для определения соответствия требованиям профессии/специальности; - свои личные качества, особенности характера, способности, влияющие на выбор профессии -понятие «профессиональная карьера». Условия формирования профессиональной карьеры; - понятие «Общение», стороны общения, позиции общения; - стратегии поведения в конфликтах. Правила

традиционных общечеловеческих ценностей. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность	способы их преодоления посредством конструктивных решений; - анализировать признаки и условия уверенного поведения; -определять возможности трудоустройства с использованием различных источников информации; -составлять план личного трудоустройства с определением задач профессионального становления; -составлять резюме; -проводить самопрезентацию в соответствии с требованиями.	предупреждения конфликтов; - понятие уверенного, неуверенного и агрессивного поведения; - понятие «рынок труда» и его характеристику; - источники информации о возможностях трудоустройства и их характеристику; - правила планирования трудоустройства; - виды и структура резюме; - правила проведения самопрезентации.
---	--	--

Критерии оценивания за выполнение практического задания

Оценка	Критерии оценки ответа студента
«Отлично»	Показал полное знание технологии выполнения задания. Продемонстрировал умения применять теоретические знания, правила выполнения задания. Уверенно выполнил действия согласно условию задания.
«Хорошо»	Задание в целом выполнил, но допустил неточности. Показал знание алгоритма выполнения задания, но недостаточно уверенно применил их на практике. Выполнил норматив на положительную оценку.
«Удовлетворительно»	Показал знание общих положений, задание выполнил с ошибками. Задание выполнил на положительную оценку, но превысил время, отведенное на выполнение задания.
«Не удовлетворительно»	Не выполнил задание. Не продемонстрировал умения самостоятельного выполнения задания. Не знает алгоритм выполнения задания. Не выполнил норматив на положительную оценку.

Перечень практических работ

№ п/п	Название практической работы	Количество часов
№ 1-2	Выполнение заданий по теме: «Определение социально-физиологических особенностей личности, профессиональных интересов, склонностей и способностей»	2

№ 3	Выполнение заданий по теме: «Анкетирование студентов: изучение готовности к построению карьеры»	1
№ 4-5	Выполнение заданий по теме: «Сравнительно-сопоставительная характеристика требований к квалификации выпускника ФГОС СПО и требований к квалификации(ям) на рынке труда в соответствии с профессиональными стандартами (на примере осваиваемой профессии)»	2
№ 6-8	Выполнение заданий по теме: «Построение модели рабочего/специалиста на основе требований профессионального стандарта («Аватар профессионала»)	3
№ 9-10	Выполнение заданий по теме: «Общероссийский и региональный рынок труда: особенности спроса и предложения по профессии»	2
№ 11-12	Выполнение заданий по теме: «Сравнительный анализ потребности в кадрах в отрасли на общероссийском и региональном рынке труда (работа с сайтами: Справочник профессий http://spravochnik.rosmintrud.ru/professions ; Работа в России https://trudvsem.ru)»	2
№ 13-14	Выполнение заданий по теме: «Выявление компетенций цифровой экономики по отрасли, определение требований к специалистам»	2
№ 15-16	Выполнение заданий по теме: «Систематизация информации об источниках информации о работе»	2
№ 17-18	Выполнение заданий по теме: «Составление резюме»	2
№ 19-20	Выполнение заданий по теме: «Построение индивидуального плана карьерного развития»	2
№ 21-22	Выполнение заданий по теме: Деловая игра «Собеседование с работодателем»	2
№ 23-24	Выполнение заданий по теме: «Культура телефонного общения. Деловая переписка»	2
№ 25-26	Выполнение заданий по теме: «Понятие, классификация и структура конфликта»	2
№ 27-28	Выполнение заданий по теме: «Правила поведения в конфликтах. Предупреждение конфликтов на работе»	2
№ 29-30	Дифференцированный зачет	2
	Итого	30 ч

Практическое занятие № 1-2 «Определение социально-физиологических особенностей личности, профессиональных интересов, склонностей и способностей»

Цель:

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

Информационный лист № 2

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 по прошествии довольно длительного времени, специалист должен обладать терпением, настойчивостью, должен быть готовым работать вне коллективов, иногда в трудных погодных условиях, в грязи и т. п.

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;
- 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, гравёр, 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;
- 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 Климova**.

Порядок выполнения работы: А) 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»

Б) 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;

В) 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).
2. Охотно и подолгу могу что-нибудь мастерить, чинить (II-1).
3. Люблю ходить в музеи, театры, на художественные выставки (IV-1).
4. Охотно и постоянно слежу и ухаживаю за растениями и животными (I-1).
5. Охотно и подолгу могу что-нибудь подсчитывать, решать задачи, чертить (III-1).
6. Охотно помогаю другим людям по уходу за животными и растениями (I-1).
7. Люблю проводить время с младшими, когда их нужно чем-нибудь занять, увлечь делом, помочь им в чём-то (V-1).
8. Обычно я делаю мало ошибок в письменных работах (III-1).
9. То, что я делаю своими руками, обычно вызывает интерес у моих товарищей или других людей (II-2).
10. Даже незнакомые люди считают, что у меня есть способности к определенной области искусства (IV-2).
11. Я охотно читаю о растительном и животном мире (I-1).
12. Активно участвую в художественной самодеятельности (IV-1).
13. Охотно читаю об устройствах механизмов, машин, приборов (II-1).
14. Охотно разгадываю кроссворды, головоломки, ребусы, трудные задачи (III-2).
15. Легко улаживаю разногласия между друзьями или другими людьми (V-2).

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

Практическое занятие № 3 «Изучение готовности к построению карьеры»

Цель:

Изучение готовности к построению карьеры, модели конкурентоспособности профессии

Информационный лист № 1

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 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.

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.

Задание 1:

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

Таблица: Мои умения

Я умею.....	Умения в ОУ	Работодатели

Задание 2:

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.

Задание 3:

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. _____

Задание 4:

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 задания 1.3. С помощью стрелок укажите, какие ваши способности и личные качества могут иметь значение для каждого из работодателей.

Знаком «v» отметьте те способности и личные качества, которые в соответствии с вашей схемой, смогут быть интересны для работодателей.

The diagram consists of a large empty rectangle on the left side, intended for listing personal qualities and abilities. To the right of this rectangle are three empty ovals arranged in a triangular pattern (one at the top, two below it). These ovals are intended for listing specific employers. The task requires drawing arrows from the qualities in the rectangle to the relevant employer ovals to show their applicability.

Практическое занятие № 4-5 «Сравнительно-сопоставительная характеристика требований к квалификации выпускника ФГОС СПО и требований к квалификации(ям) на рынке труда в соответствии с профессиональными стандартами (на примере осваиваемой профессии)»

Цель: проведение анализа требований к квалификации(ям) выпускника во ФГОС СПО и требований к квалификации(ям) на рынке труда в соответствии с профессиональными стандартами (на примере осваиваемой профессии (специальности)).

Рекомендуемая литература:

1. Программно-аппаратный комплекс «Профессиональные стандарты» <http://profstandart.rosmintrud.ru>
2. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов <http://fgos.ru>

Теоретические материалы по теме практического занятия:

Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС)

– это совокупность требований, обязательных при реализации основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего, начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования образовательными учреждениями, имеющими государственную аккредитацию.

Федеральные государственные образовательные стандарты обеспечивают:

- ☐ единство образовательного пространства Российской Федерации;
- ☐ преемственность основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего, начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования.

Каждый стандарт включает 3 вида требований:

- ☐ требования к структуре основных образовательных программ, в том числе требования к соотношению частей основной образовательной программы и их объёму, а также к соотношению обязательной части основной образовательной программы и части, формируемой участниками образовательного процесса;
- ☐ требования к условиям реализации основных образовательных программ, в том числе кадровым, финансовым, материально-техническим и иным условиям;
- ☐ требования к результатам освоения основных образовательных программ.

Во ФГОС студенты должны обратить внимание на раздел, в котором представлена информация о требованиях к результатам освоения образовательной программы. В результате анализа студенты должны провести отбор профессиональных квалификаций и профессиональных стандартов, сопряженных с квалификациями по ФГОС СПО.

Термины федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования:

Компетенция – способность применять знания, умения и практический опыт для успешной трудовой деятельности.

Общая компетенция (ОК) – способность успешно действовать на основе практического опыта, умений и знаний при решении задач, общих для многих видов профессиональной деятельности.

Профессиональная компетенция (ПК) – способность успешно действовать на основе умений, знаний и практического опыта при выполнении задания, решении задачи профессиональной деятельности.

Термины профессионального стандарта

Сфера профессиональной деятельности – это совокупность разновидностей трудовой деятельности, которая имеет общую интеграционную основу и предполагает единый набор компетенций для их выполнения.

Обобщенная трудовая функция – совокупность трудовых функций, образованных в результате деления труда в конкретном производственном процессе.

Трудовая функция – это система трудовых действий, которые осуществляются в рамках обобщенной трудовой функции, представляющая собой автономный и интегрированный набор трудовых действий, что определяются бизнес проектами и предполагают наличие определенных компетенций для их реализации.

Функциональная карта – это описание функций, которые выполняются работниками в конкретной сфере трудовой деятельности, выявленной в ходе функционального анализа.

Функциональный анализ – это методика постепенного описания иерархических уровней в сфере трудовой деятельности, которая используется при разработке профессиональных стандартов. Для выявления конкретных функций алгоритм проведения функционального анализа состоит в последовательном определении элементов разных уровней иерархии.

Задание 1:

Заполните таблицу:

ФГОС	Квалификация по ФГОС	Профессиональные компетенции	ПС	Квалификация по ПС	ОТФ	ТФ

Задание 2: (можно выдать в качестве домашнего задания)

Заполнить таблицу, используя материалы сайта

Профессиональный стандарт 40.158" Наладчик контрольно-измерительных приборов и автоматики"

Сайт <https://classinform.ru/profstandarty/40.158-naladchik-kontrolno-izmeritelnykh-priborov-i-avtomatiki.html>

Обобщенная трудовая функция А: «Наладка и сдача простых контрольно-измерительных приборов и автоматики (КИПиА)»

Трудовые функции	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
Наладка простых КИПиА А/01.3	Изучение конструкторской и технологической документации на простые КИПиА Подготовка рабочего места при наладке простых КИПиА Регулировка простых КИПиА Составление и макетирование схем для регулирования простых КИПиА	Читать чертежи простых КИПиА Подготавливать рабочее место для рационального и безопасного выполнения работ при наладке простых КИПиА Выбирать инструменты для производства работ при наладке простых КИПиА Просматривать конструкторскую и технологическую документацию на простые КИПиА с использованием прикладных компьютерных программ Печатать конструкторскую и технологическую документацию на простые КИПиА с использованием устройств вывода графической и текстовой информации Просматривать документы и их реквизиты в электронном архиве Сохранять документы из электронного архива Измерять сопротивление изоляции, производить фазировку, проверять полярность простых КИПиА Проверять соответствие оборудования и приборов простых	Требования, предъявляемые к рабочему месту при наладке простых КИПиА Виды, конструкция, назначение, возможности и правила использования инструментов и приспособлений при наладке простых КИПиА Основные форматы представления электронной графической и текстовой информации Прикладные компьютерные программы для просмотра текстовой информации: наименования, возможности и порядок работы в них Прикладные компьютерные программы для просмотра графической информации: наименования, возможности и порядок работы в них Виды, назначение и порядок применения устройств вывода графической и текстовой информации Порядок работы с электронным архивом технической документации Виды, назначение и область применения контрольно-измерительных приборов Назначение измерительного преобразователя Понятие надежности и безотказности систем технологического контроля и управления Виды, конструкция и область применения контрольно-измерительной аппаратуры для наладочных работ Методы измерения электрических величин

		КИПиА технической документации Проверять правильность и качество монтажа проводок простых КИПиА Устранять ошибки монтажа труб и трубных проводок простых КИПиА Производить наладку систем измерения и регулирования температуры простых КИПиА Производить наладку систем измерения и регулирования давления простых КИПиА Производить настройку систем и устройств расхода и уровня простых КИПиА Производить наладку КИПиА электропривода Производить наладку схем управления электроприводом Составлять и макетировать схемы для регулирования простых КИПиА	Операции, выполняемые при наладке приборов для измерения электрических величин Виды, назначение и конструкция линий связи между приборами и средствами автоматизации Порядок визуальной и инструментальной проверки правильности монтажа электрических проводок Требования, предъявляемые к трубным проводкам систем контроля и автоматики Виды, конструкция и назначение приборов и датчиков для измерения температуры Правила наладки и регулировки термометров после монтажа Виды, назначение, область применения вторичных приборов в системах измерения температуры Правила проверки систем измерения давления после монтажа Способы гашения пульсаций Виды, конструкция и область применения приборов для измерения расхода и уровня Правила наладки приборов для измерения расходов и уровня Виды, конструкция и область применения устройств управления Виды, конструкция и область применения аппаратов защиты Виды, конструкция и область применения устройств автоматики Основные и вспомогательные функции автоматических систем управления электроприводом Принципы управления электроприводом Правила наладки схем управления электроприводом
--	--	---	--

			Устройство и принцип работы полупроводниковых элементов, входящих в состав простых КИПиА Основы электроники, электротехники и радиотехники Способы механической и электрической регулировок простых КИПиА Способы макетирования схем для регулировки простых КИПиА Виды и правила применения средств индивидуальной и коллективной защиты при наладке простых КИПиА Требования охраны труда, пожарной, промышленной, экологической безопасности и электробезопасности при наладке простых КИПиА
Испытание и сдача в эксплуатацию простых КИПиА A/02.3	Заполнить самостоятельно	Заполнить самостоятельно	Заполнить самостоятельно

Обобщенная трудовая функция В: «Наладка и сдача КИПиА средней сложности»

Трудовые функции	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
------------------	-------------------	--------------------	--------------------

Обобщенная трудовая функция С: «Наладка и сдача сложных КИПиА»

.....

Обобщенная трудовая функция D: «Наладка и сдача КИПиА особой сложности»

.....

Практическое занятие № 6-8 «Построение модели рабочего/специалиста на основе требований профессионального стандарта («Аватар профессионала»)»

Цель: формирование у студентов представления об образе специалиста (квалифицированного рабочего) по конкретной квалификации (уровню квалификации), который включает совокупность трудовых функций и действий, личностных качеств, обеспечивающих успешное выполнение задач, возникающих в производственной деятельности.

Теоретические материалы:

Общество стремится как можно большее число работников сделать специалистами, дать им профессиональное образование, специальную подготовку. В психологии труда разрабатывается модель специалиста – как отражение объема и структуры профессиональных и социально-психологических качеств, знаний, умений, в совокупности представляющих его обобщенную характеристику как члена общества.

Различают:

- *модель специалиста* (работающего, функционирующего);
- *модель подготовки специалиста*; считается, что модель подготовки строится для организации профессионального обучения и исходит из модели специалиста.

Национальная рамка квалификаций Российской Федерации (далее – НРК) представляет собой обобщенное описание квалификации и путей ее достижения на любом предприятии на территории Российской Федерации. Важный инструмент, наглядно демонстрирующий, какие уровни квалификации возможны по профессии и какими путями возможно достичь определенного уровня. Следует понимать, что НРК представлена в виде двух таблиц, определяющих: дескрипторы квалификационных уровней, а также пути достижения квалификационного уровня.

Дескрипторы квалификационных уровней - это краткое описание основных требований к компетенциям, характеру умений и знаний работника соответствующего квалификационного уровня, объединенных по показателям широты полномочий и ответственности работника, сложности и наукоемкости профессиональной деятельности.

Показатель *«Широта полномочий и ответственность»* определяет общую компетенцию работника и связан со степенью самостоятельности деятельности, ее масштабом, социальными, экологическими, экономическими и другими последствиями, а также с полнотой реализации в профессиональной деятельности основных функций руководства (целеполагание, организация, контроль, мотивация исполнителей).

Показатель *«Сложность деятельности»* определяет требования к умениям и зависит от ряда особенностей профессиональной деятельности: множественности (вариативности) способов решения профессиональных

задач, необходимости выбора или разработки этих способов, степени неопределённости рабочей ситуации и непредсказуемости ее развития.

Показатель «*Наукоемкость деятельности*» определяет требования к знаниям, используемым в профессиональной деятельности, зависит от объёма и сложности используемой информации, инновационности применяемых знаний и степени их абстрактности (соотношения теоретических и практических знаний).

Таблица дескрипторов НРК РФ:

Уровни	Широта полномочий и ответственность (общая компетенция)	Сложность деятельности (характер умений)	Наукоемкость деятельности (характер знаний)
1 уровень	Действия под руководством. Индивидуальная ответственность	Выполнение стандартных практических заданий в известной ситуации.	Применение простейших фактологических знаний с опорой на обыденный опыт. Получение информации в процессе краткосрочного обучения (инструктажа) на рабочем месте или краткосрочных курсов
2 уровень	Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности только при решении хорошо известных задач. Индивидуальная ответственность	Решение типовых практических задач. Выбор способа действий из известных по инструкции. Корректировка действий с учетом условий их выполнения	Применение фактологических знаний с опорой на практический опыт. Получение информации в процессе профессиональной подготовки
3 уровень	Деятельность под руководством с проявлением самостоятельности только при решении хорошо известных задач или аналогичных им. Планирование собственной деятельности, исходя из поставленной руководителем задачи. Индивидуальная ответственность	Решение типовых практических задач. Выбор способов действий из известных на основе знаний и практического опыта. Корректировка действий с учетом условий их выполнения	Применение практикоориентированных профессиональных знаний с опорой на опыт. Получение информации в процессе профессиональной подготовки
4 уровень	Деятельность под руководством, сочетающаяся с самостоятельностью при выборе путей ее осуществления из известных. Планирование собственной деятельности и / или	Деятельность, предполагающая решение различных типов практических задач, требующих самостоятельного анализа рабочей ситуации и ее предсказуемых изменений.	Применение профессиональных знаний и информации, их получение в процессе профессионального образования и практического профессионального опыта.

	деятельности других, исходя из поставленных задач.		
4 уровень	Наставничество. Ответственность за решение поставленных задач	Выбор путей осуществления деятельности из известных. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности	
5 уровень	Самостоятельная деятельность. Постановка задач в рамках подразделения. Участие в управлении выполнении поставленных задач в рамках подразделения. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения	Деятельность, предполагающая решение практических задач на основе выбора способов решения в различных условиях рабочей ситуации. Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности	Применение профессиональных знаний, полученных в процессе профессионального образования и практического профессионального опыта. Самостоятельный поиск информации, необходимой для решения поставленных профессиональных задач
6 уровень	Самостоятельная профессиональная деятельность, предполагающая постановку целей собственной работы и/или подчиненных. Обеспечение взаимодействия сотрудников и смежных подразделений. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации	Деятельность, направленная на решение задач технологического или методического характера, предполагающих выбор и многообразие способов решения. Разработка, внедрение, контроль, оценка и коррекция компонентов профессиональной деятельности	Синтез профессиональных знаний и опыта (в том числе, инновационных). Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации.
7 уровень	Определение стратегии, управление процессами и деятельностью (в том числе инновационной) с принятием решения на уровне крупных институциональных структур и их подразделений	Деятельность, предполагающая решение задач развития, разработки новых подходов, использования разнообразных методов (в том числе, инновационных)	Синтез профессиональных знаний и опыта. Создание новых знаний прикладного характера в определенной области и/или на стыке областей. Определение источников и поиск информации, необходимой для развития деятельности

8 уровень	Определение стратегии, управление процессами и деятельностью (в том числе инновационной) с принятием решения и ответственности на уровне крупных институциональных структур	Деятельность, предполагающая решение проблем исследовательского и проектного характера, связанных с повышением эффективности управляемых процессов	Создание и синтез новых знаний междисциплинарного характера. Оценка и отбор информации, необходимой для развития деятельности.
9 уровень	Определение стратегии, управление сложными социальными, производственными, научными процессами. Ответственность за результат в масштабе отрасли, страны, на международном уровне	Деятельность, предполагающая решение проблем методологического, исследовательского и проектного характера, связанных с развитием и повышением эффективности сложных социальных, производственных, научных процессов.	Создание и синтез новых фундаментальных знаний междисциплинарного и межотраслевого характера. Оценка и отбор информации, необходимой для развития деятельности. Управление содержанием информационных потоков.

Задание. На основе требований соответствующего профессионального стандарта постройте «Аватар профессионала». «Аватар» может быть построен в произвольном виде с учетом пяти аспектов: личностные качества, необходимые умения, необходимый уровень образования, наличие опыта работы и компетенции будущего.



Для начала обучающимся необходимо определиться с конкретным уровнем квалификации профессионала, «аватар» которого они будут

моделировать на основе тех или иных источников. Возможные уровни квалификации зафиксированы в национальной рамке квалификаций, являющейся источником информации, на основе которого можно сформулировать и ряд *личностных качеств*, таких как ответственность и исполнительность. Кроме того требования к личностным качествам могут быть сформулированы на основе анализа вакансий на сайте «Работа в России».

Информацию об *уровне образования, опыте работы и необходимых умениях* профессионала студенты извлекают из соответствующего профессионального стандарта:

- Профессиональный стандарт 40.158" Наладчик контрольно-измерительных приборов и автоматики"

Сайт <https://classinform.ru/profstandarty/40.158-naladchik-kontrolno-izmeritelnykh-priborov-i-avtomatiki.html>

- Профессиональный стандарт 40.067"Слесарь по контрольно-измерительным приборам и автоматике"

Сайт <https://classinform.ru/profstandarty/40.067-slesar-po-kontrolno-izmeritelnym-priboram-i-avtomatike.html>

Компетенции будущего могут быть сформулированы обучающимися на основе изучения атласа новых профессий (<http://atlas100.ru/catalog/>), который представляет собой альманах перспективных отраслей и профессий на ближайшие 15–20 лет. Он поможет не только с формулировкой компетенций будущего, но еще и с определением того, какие отрасли будут активно развиваться, какие в них будут рождаться новые технологии, продукты, практики управления и какие новые специалисты потребуются работодателям.

Форма отчетности: представление студентами полученных в результате работы «аватара» профессионала.

Рекомендуемая литература:

1. Сайт <https://classinform.ru/profstandarty/40.158-naladchik-kontrolno-izmeritelnykh-priborov-i-avtomatiki.html>
2. Сайт <https://classinform.ru/profstandarty/40.067-slesar-po-kontrolno-izmeritelnym-priboram-i-avtomatike.html>
3. Национальная рамка квалификаций. Доступ: <http://fgosvo.ru/uploadfiles/mo/20111124101042.pdf>
4. Атлас новых профессий. Доступ: <http://atlas100.ru/>

Практическое занятие № 9-10 «Общероссийский и региональный рынок труда: особенности спроса и предложения по профессии»

Цель: формирование у студентов представления об особенностях спроса и предложения на общероссийском и региональном рынке труда.

В ходе занятия студенты анализируют Общероссийскую базу данных «Работа в России» для того, чтобы систематизировать информацию о количестве вакансий [название профессии, по которой обучающийся проходит подготовку, или смежной профессии] в регионах [наименование федерального округа], требованиях к кандидатам, предлагаемых условиях труда и размере заработной платы.

Задание 1. Заполните таблицу:

Название профессии/ специальности	Регион	Количество вакансий	Требования к кандидатам	Предлагаемые условия труда	Размер заработной платы

Задание 2. Охарактеризуйте специфику каждого из уровней действия рынка труда на основе той же базы данных как и при выполнении предыдущего задания:

Уровень	Характеристика
Общегосударственный (федеральный)	Зависит от степени мобильности людей, их готовности и возможности к переселению в трудодефицитные районы. В настоящее время такая мобильность в России носит деформированный характер. Свободное перемещение людей затрудняется, во-первых, значительной протяженностью территории страны; во-вторых, большими различиями природноклиматических условий в регионах; в-третьих, существенной дифференциацией уровней их экономического развития; в-четвертых, общим низким уровнем оплаты труда и обнищанием населения вследствие ошибок, допущенных при разгосударствлении и приватизации «общенародной» собственности. Еще одним фактором являются особенности менталитета российского народа, проявляющиеся в привязанности к привычному месту проживания и привычной работе
Региональный	Рынок труда субъектов Российской Федерации (республиканских, областных, автономных округов, автономных областей, городов Москвы и Санкт-Петербурга). Специфика труда определяется особенностями социально-экономического развития тех или иных территориально-административных образований, их отраслевой структуры. Трудовая мобильность внутри региона более развита нежели мобильность по территории всей страны

Локальный	Образуется внутри региональных и муниципальных рынков. Тяготеет к крупным производственным, промышленным, строительным или аграрным комплексам. На таких рынках подвижность людей в поисках подходящей работы наибольшая
-----------	--

(Если группа студентов сильная: в ходе занятий обучающиеся должны проанализировать программы социально-экономического развития региона, построить карты инновационных проектов региона. После того как сложится единое представление о структуре и основных элементах регионального рынка труда студентам предстоит выявить и ранжировать востребованные профессии).

Познакомиться с программами и проектами развития регионов студенты могут на сайте министерства экономического развития Российской Федерации.

Наличие инновационных проектов в регионе говорит о ряде значимых для выпускника факторов: уровень регионального потенциала, его финансовая обеспеченность, инновационная активность предприятий, уровень их промышленного развития.

Познакомиться с картой инновационной России студенты могут на сайте «Инновации в России».

Под востребованными будут пониматься профессии, спрос на которые со стороны работодателей не только наибольший в текущий период анализа, но и обладает высокой скоростью роста в среднесрочной перспективе.

Теоретические материалы по теме практического занятия:

Рынок труда - это сфера формирования спроса и предложения рабочей силы, трудовых услуг.

К субъектам, действующим на рынке труда, относятся: Наемные работники; Предприятия-работодатели; Профсоюзы; Государство.

Спрос на труд - это объем услуг труда, который фирмы готовы приобрести при существующих ценах. Спрос на труд зависит от:

1. Производительности труда.
2. Уровня технологий.
3. Состояния экономики и ее отдельных отраслей.
4. Спроса на потребительские товары.

Предложение труда - это объем трудовых услуг, который работники готовы предложить при существующих ценах на труд. Предложение труда зависит от:

1. Численности населения.
2. Уровня квалификации.
3. Уровня заработной платы.
4. Социальной и налоговой политики государства.

Региональный рынок труда – это совокупность социально-экономических процессов и отношений в сфере обращения товаров и услуг, формируемых под влиянием особенностей спроса и предложения каждого региона и с учетом адекватных методов регулирования конъюнктуры рынка и процессов принятия коммерческих решений.

Конъюнктура – это временная ситуация, характеризующая совокупность признаков, выражающих текущее состояние рынка труда в определенный период. Конъюнктура связана с соотношением спроса и предложения в разрезе всех составляющих рынка труда. Спрос складывается из числа вакансий и должностей работников, которым работодатель ищет замену. Предложение формируется из тех, кто, являясь незанятым, ищет рабочее место, из тех, кто имеет работу, но не удовлетворен ею, и, наконец, занятых, но рискующих потерять работу. Количественно спрос и предложение на рынке труда характеризуются показателями части экономически активного населения и численности занятых и свободных рабочих мест.

Рекомендуемая литература:

1. Справочник профессий
Доступ: <http://spravochnik.rosmintrud.ru/professions>
2. Общероссийская база данных «Работа в России» Доступ: www.trudvsem.ru
3. Сайт министерства экономического развития Российской Федерации
Доступ: <http://economy.gov.ru/minrec/activity/sections/econreg/investproject>
4. Сайт «Инновации в России» Доступ: <http://innovation.gov.ru/map>.

Практическое занятие № 13-14: «Выявление компетенций цифровой экономики по отрасли, определение требований к специалистам»

Цель: формирование у студентов представления о цифровой экономике, о компетенциях, востребованных цифровой экономикой; ознакомление студентов с федеральным проектом «Кадры для цифровой экономики», формирование у студентов представления о требованиях, которые предъявляются работодателями к специалистам в условиях цифровизации отрасли.

Задание: Изучите информацию о федеральном проекте «Кадры для цифровой экономики» и заполните таблицу с учетом специфики отрасли, к которой относится профессия/специальность, по которой вы обучаетесь. Кроме этого целесообразно найти информацию о проектах по цифровизации конкретных отраслей экономики РФ. Например, ведомственный проект «Цифровое сельское хозяйство», национальный проект «Цифровое строительство», проект «Цифровая железная дорога» и т.д.

Заполните таблицу:

Область компетенции	Конкретные компетенции	Характеристика компетенции	Целесообразность применения относительно вашей профессии/специальности
Компьютерная грамотность	Просмотр, поиск и фильтрация данных, информации и цифрового контента		
	Оценка, анализ данных, информации и цифрового контента		
	Управление данными, Информацией и цифровым контентом		
Коммуникация и сотрудничество	Взаимодействие с использованием цифровых технологий		
	Обмен цифровыми технологиями		
	Участие в общественной жизни с использованием цифровых технологий		
	Сотрудничество с использованием цифровых технологий		
	Соблюдение сетевого этикета		
	Управление сетевыми идентификаторами		
Создание цифрового контента	Разработка цифрового контента		
	Интеграция и изменение цифрового контента		
	Авторские права и лицензии		
	Программирование		
Безопасность	Защитные устройства		
	Защита персональных данных		
	Защита здоровья		
	Защита окружающей среды		
Решение проблем	Решение технических проблем		
	Определение потребностей и возможных		

	технологических ответов		
	Творческое использование цифровых технологий		
	Определение пробелов в цифровой грамотности		
Компетенции, связанные с карьерой	Знания и навыки, необходимые для работы со специализированным аппаратным и программным обеспечением для конкретной области		
	Управление специализированными цифровыми технологиями для конкретной области		
	Способность квалифицированных выбирать оборудование, технологии или интерфейсы для работы – без обязательного практического опыта использования		

Теоретические материалы по теме практического занятия:

Цифровая экономика – это

- экономика нового технологического поколения (Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию от 1 декабря 2016 г.);
- хозяйственная деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде; обработка больших объемов этих данных и использование результатов их анализа по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют существенно повысить эффективность различных видов производства, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг (Стратегия развития информационного общества РФ на 2017–2030 годы).

Цифровая экономика — деятельность по созданию, распространению и использованию цифровых технологий и связанных с ними продуктов и услуг;

Цифровые технологии — технологии сбора, хранения, обработки, поиска, передачи и представления данных в электронном виде.

Компетенция – это круг знаний, в котором человек хорошо осведомлён. Базируется на приобретённых навыках, умениях и опыте, которые, в свою очередь, обеспечивают способность осуществлять определенную деятельность или выполнение поставленных задач.

Для того, чтобы сформировать у студентов представление о цифровой экономике, рекомендуется познакомить их с федеральным проектом «Кадры для цифровой экономики».

Федеральный проект «Кадры для цифровой экономики» Доступ:
<https://digital.ac.gov.ru/about/26/>

Практическое занятие № 15-16 «Систематизация информации об источниках информации о работе»

Цель: 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.

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

Задание 3:

Заполнить таблицу:

Особенности источников информации о работе

Источники информации о работе	Информация предоставляется непосредственно работодателем	Для получения информации и требуется заполнение бланков	Для получения информации и 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		

Практическое занятие № 17-18 «Составление резюме»

Цель: Составление собственного резюме с учетом специфики работодателя. Составление сопроводительного письма.

Задание:

Анализ готовых резюме. Составление собственного резюме с учетом специфики работодателя. Составление сопроводительного письма.

Задание 1. Составить резюме по образцу:

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО Возраст: Адрес: Телефоны (домашний, мобильный, если есть ограничение по времени, когда звонить) e-mail:	
ЦЕЛЬ	Получение должности: (кем хотели бы работать). Желаемый уровень зарплаты - от ... Другие требования (страховка, оформление, командировки и тп.)
ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ	Дата рождения. Семейное положение: Состав семьи. Муж, жена, дети
ОПЫТ РАБОТЫ	Опыт работы указывается в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места работы. Дата Должность Предприятие, город. Основные обязанности:
ОБРАЗОВАНИЕ	Даты поступления и окончания. Также как и предыдущий раздел в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего законченного учебного заведения (или то место учебы, где вы еще учитесь на данный момент). Дата Учебное заведение Факультет, специальность
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ	Тренинги, курсы, семинары и т.д. Даты, названия и номера сертификатов, если таковые имеются.
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	Владение ПК (перечисление программ); Наличие водительских прав, личного авто; Опыт работы с оргтехниккой и спецтехниккой; Знание языков.
ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА	Ответственность, коммуникабельность, и тд.

Задание 2. Написать сопроводительное письмо

Сопроводительное письмо - это краткий документ, который прилагается к резюме соискателя. Часто соискатели не понимают, насколько важно писать сопроводительное письмо при поиске работы. Это не только демонстрация вашего знания этикета поиска работы, а и отличное дополнение к резюме.

Сопроводительное письмо служит для подачи информации, которая не вошла в резюме. Например, через сопроводительное письмо можно показать ваши знания рынка и деятельности компании, в которую вы направляете резюме и сопроводительное письмо, ваше желание и стремление работать именно в этой компании и многое другое.

Основная цель сопроводительного письма – заинтересовать работодателя в прочтении резюме и объяснить, почему кандидат обращается к этому лицу,

какую пользу он может принести организации и попросить принять его для собеседования.

1. Письмо должно быть коротким
2. Письмо должно быть адресным (в каждую компанию свое письмо)
3. Письмо должно содержать 3 составляющих:
 - а) Представляетесь: меня зовут
 - б) я молодой специалист, имеющий диплом по такой то специальности
 - в) мне интересно работать у вас, так как ознакомившись с сайтом вашей организации, я оценил достоинства вашей компании (перечислить достоинства)
 - г) уверен, что могу внести свой вклад в развитие компании (здесь можно написать как угодно, важно, что именно Вы можете дать компании)
 - д) Поэтому прошу рассмотреть мое резюме и в случае заинтересованности назначить время личного собеседования

Практическое занятие № 19-20 «Построение индивидуального плана карьерного развития»

Цель: формирование внутренней потребности у обучающихся к построению карьеры

Информационный лист

Мы все хотим быть счастливыми и успешными. Каждый по-своему. Чем лучше мы себя знаем, тем больше у нас возможностей себя совершенствовать, собой управлять. Много есть различных приемов, методик и практик для самопознания. Личностный SWOT-анализ один из них. Он является рациональным инструментом и применяется как метод стратегического планирования личного развития. Это очень простой инструмент для определения нашего нынешнего состояния: наличие преимуществ, трудностей, возможностей и угроз.

Ценность SWOT-анализа заключается в его универсальности. Его можно применять как в решениях, связанных с задачами бизнеса, так и при анализе личных вопросов (различные этапы жизни могут рассматриваться, как проект).

Используем. Strengths (сильные стороны) — самая приятная часть для анализа. Это ваши персональные сильные стороны. Все, что вы используете прямо сейчас, на что опираетесь в простых и сложных ситуациях, принимая решения, в достижении целей. Все, что помогает вам достигать успеха, делать карьеру, выстраивать отношения, наполнять свою жизнь тем, что вы считаете ценным для себя. Это ваши качества, навыки, способности, которые являются вашим внутренним капиталом, наработанным, собранным за предыдущие годы, это весь опыт, успешный и ошибочный. Это то, что вы делаете «с закрытыми глазами», за что вы себя уважаете и чем можете гордиться. То, чем

легко можете поделиться с другими и даже научить тому, что умеете/можете делать сами.

В этом квадрате базируется всё то, на что вы сами можете рассчитывать и влиять. Это ваши внутренние точки стабильности.

Развиваем. Weaknesses (слабые стороны) — пусть анализ данной части вас не огорчает. Это квадрат, по своей сути, ваш потенциал — то, чем вы можете стать, к чему возможно стремиться. Но пока по какой-то причине у вас не получается делать хорошо. Это то, что необходимо и следует вам развивать, чтобы добиться большего или удержать достигнутое. Этот квадрат — хорошая возможность заняться самоисследованием, самоосознанием, построить план личного развития, двигаясь по своему пути.

И сильные и слабые стороны — это ваши внутренние точки опоры. Это черты вашего характера, ваши личные наработки, которые посторонний человек «не пощупает», но хорошо вами чувствуются, как сила или слабость. Это то, что другими в вас оценивается зачастую интуитивно. Ваша сила тестируется другими людьми, а слабости могут быть против вас использованы, например, в переговорах, в управлении, в конфликтах, в продажах и пр.

Все, что вы напишите в этом квадрате, создаёт вашу внутреннюю нестабильность и требует вашего пристального внимания.

Делаем. Opportunities (возможности) — этот квадрат относится уже к внешним точкам опоры. Все, что нам предлагает внешний мир — курсы, школы, языки, хобби, путешествия, дипломы, сертификаты. Все то, что вы давно хотели постичь, чему хотели считали, что не плохо бы этому научиться, повысить квалификацию, но пока у вас до этого так и не дошли руки. Все то, что повышает вашу ценность в социуме. Все, что можно измерить и оценить, подтвердить чем-то внешним и осязаемым. К этому квадрату также можно отнести важные знакомства, расширение контактов, чье-то авторитетное мнение о вас, рекомендации, сотрудничество, выполненные проекты и осуществленные акции.

«Ноги» возможностей, перечисленных в этом квадрате, растут из ваших сильных сторон — из ваших внутренних точек стабильности. Или можно сказать так: квадрат возможностей — следствие сильных сторон. Все, что для вас возможно имеет причину — ваши сильные стороны. Используйте их!

Данный квадрат описывает ваши внешние точки стабильности. Внешнее всегда опирается на внутреннее. Внешнее проявляется только тогда, когда есть для этого внутренняя основа (опора). Так осуществляется принцип «изнутри наружу».

Исследуем. Threats (угрозы, риски) — эта та часть нашей жизни, которая нам самим бывает не до конца понятной. Что-то нас беспокоит, что-то мешает, что-то нами управляет... Это все, что находится «в тени» нашего понимания и сознания. Все, что требует нашего внимания, осмысления и исследования. У вас случаются повторяющиеся ситуации и нет ясности, почему это происходит? Вам встречаются похожие по своим мотивам, поступкам люди и это вам не нравится? Вы попадаете в ситуации, где вас подводят, предают, бросают в ответственный момент? Или вас не ценят? Вам кажется, что ничего

в этой жизни не может зависеть от вас? У вас не получается принимать решения? Это все примеры того, что в вашей жизни есть что-то, что является следствием, следствием неуправляемым и беспокоящим вас. Эта часть жизни заставляет терять вас покой и силы.

Однозначно, слабые внешние точки опоры (ситуации, что заставляют вас терять силы) имеют свои корни в ваших слабых сторонах, которые необходимо развивать. Мы опять можем вспомнить принцип «изнутри наружу» и «все связано со всем, все на все влияет». Внутренняя слабость отражается в слабости внешней... И наоборот. Внешняя слабость обнаруживает внутреннюю неуверенность и неустойчивость.

В данном квадрате вы обозначите все внешние точки нестабильности, имеющие для вас значение на данном этапе жизни.



Задание 1: Предлагается заполнить таблицу (согласно вышеприведенной схеме):

S (сильные стороны)	W (слабые стороны)
O (возможности)	T (угрозы)

Давайте кратко рассмотрим различные ситуации, используя принцип SWOT:

1. Сильных сторон больше, чем слабых. Возможностей больше, чем угроз ($S > W$ и $O > T$).

Самый эффективный/успешный расклад сил — реализовывать свои возможности, опираясь на сильные стороны. Просто структурируйте всё, что у вас есть в багаже, и принимайтесь за дело.

2. Слабых сторон больше, чем сильных, но возможностей больше, чем угроз ($S < W$ и $O > T$).

При таком раскладе сил, вам необходимо укреплять слабые стороны, чтобы смочь реализовать все возможности. Непременно используйте все свои сильные стороны.

3. Сильных сторон больше, чем слабых. Возможностей мало, а угроз много ($S > W$ и $O < T$).

Что необходимо учесть при таком раскладе сил, даже если сильных сторон у вас много? В таком случае будет много затрат. Ваша задача обезопасить себя от угроз, используя сильные стороны.

4. Слабых сторон намного больше, чем сильных. Возможностей мало, а угроз много ($S < W$ и $O < T$).

Расклад сил крайне не выгоден для вас. Быть эффективным в такой ситуации практически невозможно. Учиться в такой ситуации трудно. Скорее, вы будете попадать в различные передраги, откуда вам следует уносить ноги и зализывать раны.

Информационный лист

Если характеризовать все профессии и специальности с точки зрения гарантии трудоустройства, то можно выделить следующие типы профессий, вероятность трудоустройства по которым достаточно велика:

- **«вечные»** профессии и специальности, обслуживающие основные потребности человека, которые никогда не исчезают (например, врач, земледелец, строитель, парикмахер);
- **«сквозные»** (распространенные), по которым рабочие места, должности есть практически на каждом предприятии, в любом учреждении, в любом районе (например, электромонтер, техник, секретарь);
- **«дефицитные»** (на данный момент и в ближайшее будущее), спрос на которые на рынке труда не удовлетворен, например, сегодня это: специалист по маркетингу, менеджер сферы услуг, дизайнер компьютерного макетирования, антикризисный управляющий);
- **«перспективные»**, т.е. те профессии, специальности, спрос на которые будет возрастать (например, это профессии информационного типа: специалист по электронным каналам связи, системный аналитик, специалист по связям с общественностью);
- **«свободные»** т. е. те профессии и специальности, которые можно реализовать в режиме самозанятости независимо от экономической конъюнктуры. Кроме того, эти профессии не требуют наличия дорогостоящего оборудования, крупных материальных затрат (например, портной, художник, столяр, продавец, дизайнер интерьера).

Конкурентоспособность профессии и специальности повышается, если она одновременно относится к нескольким из перечисленных типов. Например, профессия «уличный торговец»: свободная, т. к. может быть реализована в режиме самозанятости, дефицитная, т. к. в Белгородской области рынок товаров не насыщен, сквозная, т. к. покупатель везде, и вечная (покупатели покупают и будут покупать). Очевидно, что меньше гарантий устроиться на работу по профессиям редким, малораспространенным или если спрос на них удовлетворен и даже падает.

Карьера определяется как успешное продвижение вперед в той или иной области. Различают широкое понимание карьеры как профессионального продвижения, профессионального роста, как этапов восхождения к профессионализму. В более узком понимании карьера – это должностное продвижение, т.е. достижение определенного социального статуса в профессиональной деятельности, занятие определенной должности.

Задание 2:

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?

Задание 3:

Предположите 3 варианта развития вашей карьеры. Опишите каждый из них. Определите, какие ресурсы могут вам понадобиться для реализации каждого варианта. Дайте обоснование каждому ресурсу.

Описание	Ресурсы	Обоснование ресурса
Вариант 1		

Вариант 2		
Вариант 3		

Практическое занятие № 21-22 «Деловая игра «Собеседование с работодателем»

Цель: применение основных правил ведения диалога с работодателем в модельных условиях. Ответы на часто задаваемые вопросы на собеседовании. Ответы на «неудобные вопросы». Осознание студентами возможных психологических затруднений, препятствий и ошибок собственной презентации в ситуациях собеседования (интервью).

Задание 1:

Упражнение «Самопрезентация»

Порядок проведения упражнения. Игровое упражнение проводится в круге, количество участников – от 6 до 20 человек. Время проведения – 90 минут.

Предварительное задание выдается за 7–14 дней до проведения практического занятия. Всем студентам предлагается составить текст выступления для самопрезентации перед потенциальными работодателями, продумать ответы на возможные вопросы, оценить внешнюю презентацию, поведение, речь, жесты и т.д.

Инструкция. Участник, проводящий самопрезентацию, должен выступить перед импровизированными работодателями (остальной группой), ответить на их вопросы, касающиеся его выступления. Остальные участники делятся на 4 группы (специалисты по вербальному общению, специалисты по невербальному общению, имиджмейкеры и руководители предприятий). Рекомендуется в течение выступлений менять функции групп, с тем чтобы каждый участник побывал не только в роли выступающего, но и в ролях эксперта и работодателя.

Желательно, чтобы участники придумали по 2–3 вопроса, которые могут вызвать затруднения в ситуации собеседования (эти вопросы они могут задать в ходе упражнения, исполняя роль эксперта).

По окончании выступлений проводится групповая дискуссия, в ходе которой обсуждаются следующие вопросы:

- Как индивидуальность выступающего проявилась во время самопрезентации?
- Что было самым сложным?
- Насколько целостным получилось выступление?
- Что вы чувствовали во время выступления?
- Что нового узнали о себе самом в ходе этого упражнения?

В заключение ведущий с помощью группы определяет, чей вариант самопрезентации является наиболее успешным, психологически выгодным, оптимальным и почему. Также определяется самый «взыскательный работодатель», то есть участник, вопросы которого были объективно трудными, и «самый квалифицированный эксперт», предложивший наиболее полный и точный анализ поведения участника самопрезентации.

Задание 2. Ответьте на каверзные вопросы работодателя

Разделить группу учащихся на несколько подгрупп по 4 человека. Раздать вопросы. Время на подготовку учащихся 10 минут. Обсуждение и поиск правильных ответов на каверзные вопросы, задаваемые на собеседовании.

№1. Ответьте на каверзные вопросы на собеседовании:

1. Опишите свой характер в пяти словах.
2. Насколько для Вас важно мнение окружающих?
3. С чем у Вас ассоциируется слово детство? Расскажите о Вашем любимом воспоминании из детства.
4. Что было самой важной вещью, которой Вы научились в школе/университете?
5. Что Вас раздражает в людях и как Вы с этим справляетесь?

№2. Ответьте на каверзные вопросы на собеседовании:

1. Каковы Ваши мечты, чего Вы хотите добиться в жизни?
2. По каким критериям Вы выбираете потенциального работодателя?
3. Можете привести пример Вашего самого большого достижения вне работы?
4. Кто больше всего повлиял на Ваш профессиональный выбор и карьерный рост?
5. Что Вы думаете о своем предыдущем руководителе?

№3. Ответьте на каверзные вопросы на собеседовании:

1. Приведите мне пример, когда Вы делали больше, чем от вас требовалось?
2. Приходилось ли Вам выполнять задачи, которые были слишком сложными для вас? Как вы с ними справлялись?
3. Если перед Вами стоит множество срочных разноплановых заданий, в каком порядке Вы бы их выполняли?
4. Какие приёмы и инструменты Вы используете для самоорганизации?

5. Как вы реагируете на отказы?

№4. Ответьте на каверзные вопросы на собеседовании:

1. Почему мы должны взять на работу именно Вас?
2. Что Вы будете делать, чтобы завоевать доверие членов коллектива?
3. Какие цели Вы бы преследовали, получив эту работу?
4. На какую зарплату Вы рассчитываете?
5. Когда Вы можете приступить к работе?

№5. Ответьте на каверзные вопросы на собеседовании:

1. Я – Ваш начальник и даю Вам указание сделать что-то, с чем Вы не согласны. Что Вы будете делать?
2. Представьте ситуацию: руководитель находится в отпуске, все работники приходят вовремя на работу. О чем это говорит?
3. Что может стать для Вас причиной ухода с компании?
4. Чтобы Вы сделали, если бы выиграли миллион?
5. Какая разница между “хорошим” и “отличным”?

№6. Ответьте на каверзные вопросы на собеседовании:

1. Чем Вас заинтересовала работа именно в нашей компании?
2. Откуда узнали о данной вакансии?
3. Назовите свои основные сильные/слабые стороны.
4. Чем Вы занимаетесь в свободное от работы время?
5. Назовите 5 качеств лидера

Практическое занятие № 23-24 «Культура телефонного общения. Деловая переписка»

Цель: познакомить с техникой телефонного разговора с целью трудоустройства.

Информационный лист

Телефонный разговор с целью трудоустройства, т.е. разговор с работодателем, сотрудником отдела кадров и т.д., отличается от разговоров с друзьями, знакомыми, родственниками. Прежде всего, отличие состоит в том, что собеседник вас не знает и к тому же не видит. На что, как вы думаете, он будет обращать внимание?

Техника телефонного разговора

Телефон может быть использован для наведения справок по рекламируемым рабочим местам, для «поисковых» телефонных звонков.

Перед тем, как позвонить:

Если возможно, узнайте имя человека, с которым вы хотите поговорить или название отдела.

Подумайте о том, что вы будете говорить, будьте готовы ответить на вопросы о себе, о своем опыте.

Лучше иметь при себе пакет документов (резюме).

Имейте наготове ручку и бумагу на случай, если потребуются что-либо записать.

Разговор по телефону:

Обратитесь к работодателю по имени-отчеству. Если имя работодателя неизвестно, необходимо узнать, кто на предприятии занимается вопросами приема на работу и как его зовут, а затем попросить к телефону именно этого человека.

Представьте сами и укажите цель своего звонка: акцентируйте внимание на услугах, которые Вы можете предложить и какой работой вы интересуетесь, постарайтесь завоевать интерес работодателя.

Не бойтесь попросить что-то повторить, если не поняли с первого раза.

Если вам предлагают прийти на собеседование, пометьте себе день, время, место и имя человека, с которым вам предстоит встретиться.

В случае отказа, постарайтесь получить у собеседника информацию о том, где могут быть аналогичные вакансии и появится ли в данной организации вакансия в ближайшее время. Спросите, можно ли позвонить еще раз через некоторое время, можно ли послать резюме на тот случай, если место неожиданно появится.

Будьте вежливы, но настойчивы.

Не забудьте поблагодарить сотрудника фирмы за потраченное время и помощь.

«Поисковый» телефонный звонок

Общая цель «поискового» звонка состоит в том, чтобы пробудить интерес потенциального работодателя, вызвать у него желание встретиться с вами и больше о вас узнать. Этой цели и должны быть подчинены все ваши действия.

Прежде всего, вы должны знать, чего вы хотите. Подумайте, какого рода работа может вам подойти, с чем она связана, какие навыки нужны. Другой очень важной стороной является то, что вы должны подумать, чем вы можете заинтересовать работодателя. На чем вы должны акцентировать внимание, что особо подчеркнуть? Сделайте необходимые заметки и держите их перед глазами, когда будете звонить. Вы должны понимать, что ваш звонок является для работодателя неожиданностью. Вначале он даже не знает, кто звонит и почему именно ему. И значит, вы можете овладеть инициативой, вести и контролировать разговор.

Рассмотрим конкретные шаги реализации «поискового» звонка.

Первый шаг - узнайте имя. Всегда старайтесь выяснить имя того, кто конкретно отвечает за набор новых работников. Знание имени даст вам несколько конкретных преимуществ: вы не будете тратить время и усилия на разговор с тем, кто не может решить ваш вопрос, и сможете просить соединить вас с конкретным человеком, имя которого вам известно.

Обращаясь по имени к потенциальному работодателю, вы сразу создаете благоприятную и доверительную атмосферу общения и сокращаете психологическую дистанцию, создаете благоприятное впечатление о себе и серьезности своих намерений.

Второй шаг - преодолите «заслон». Важно не только знать, к кому обратиться, необходимо добиться возможности поговорить с человеком. Помните, ваш звонок - неожиданность, поэтому если вы преждевременно

раскроете цель обращения первому, кто снял трубку, то ответ почти всегда будет отрицательным, а разговор законченным. Однако, добиваясь разговора с нужным человеком, не стоит говорить, что это личный звонок. Это вызывает опасение. Разумнее сказать, что это звонок по вопросу, связанному с приемом на работу, или просто сказать, что свой вопрос вы можете обсудить только с адресатом звонка. Если вам говорят, что адресат звонка занят или отсутствует, не соглашайтесь на разговор с другим абонентом. Правильнее будет выяснить, когда нужный вам собеседник вернется, и перезвонить в указанное время.

Третий шаг - позитивно «подайте» себя. Начиная разговор, следует обратиться к работодателю по имени, представиться и представить свою «домашнюю заготовку». Она заключается в кратком сообщении о ваших рабочих и личных качествах, об опыте, квалификации, интересах, навыках и способностях. Постарайтесь, чтобы рассказ был не очень длинным, но интересным и привлекающим внимание. Вы должны обязательно объяснить собеседнику причину звонка, однако признаваться в том, что вы звоните «наудачу», а телефон нашли в справочнике, не следует. Кроме того, не следует занижать своих способностей - это неподходящий момент для скромности и самокритики.

Четвертый шаг - продолжайте разговор. Ваша речь должна быть построена так, чтобы у работодателя не было возможности «свернуть» разговор. Если вы скажете, что звоните с тем, чтобы узнать, нет ли какой-нибудь работы, вам могут легко сказать «нет» и повесить трубку. Если ту же самую мысль вы сформулируете в форме «Я звоню, чтобы попросить о встрече и обсудить, нет ли каких-либо вакансий сейчас или в будущем», то в этом случае сказать короткое «нет» значительно сложнее. Необходимость продолжать разговор возникает потому, что работодателю нужно какое-то время, чтобы подумать. Поэтому не давите, но и не давайте возможности прервать разговор. Обязательно добейтесь согласия работодателя отправить ему экземпляр вашего резюме. Формулировка может быть такой: «Вы не будете против того, чтобы у вас было мое резюме на случай, если появится подходящая для меня вакансия?». Договоритесь, что вы позвоните в фирму после получения там вашего резюме, а также спросите, знает ли работодатель о возможных вакансиях в других фирмах.

Пятый шаг - позитивно окончите разговор. Очень важно вежливо и позитивно закончить разговор. Вы должны поблагодарить своего собеседника за потраченное время и за помощь. Если работодатель соглашается взглянуть на ваши документы, представьте их как можно быстрее. Можно написать сопроводительное письмо, в котором сослаться на телефонный разговор. Даже если согласие не получено, попросите разрешения позвонить еще раз через некоторое время - месяц или два. Найдется немного людей, которые откажут вам в этом, а вы получите возможность повторного звонка, где вы упомянете, что уже разговаривали с нанимателем.

Телефонный звонок по рекламируемой вакансии

Если вы активно ищете работу, то такие звонки вам придется делать постоянно. Это ваш первый опыт общения с вероятным работодателем, и произвести благоприятное впечатление очень важно. Цель звонка - добиться приглашения на собеседование.

Прежде чем позвонить, вы должны быть готовы к звонку. Подготовка включает следующие позиции:

- необходимо иметь перед собой рекламное объявление; -подчеркните название фирмы или название отдела, а может быть, и имя человека, с которым хотите поговорить; -отметьте точное название вакансии, на которую вы рассчитываете;
- запишите все вопросы, которые вы хотите задать потенциальному работодателю;
- приготовьте ручку и бумагу на случай, если придется что-то записать;
- будьте готовы в позитивном ключе ответить на вопросы о себе, своем опыте и почему вы заинтересованы в получении этого рабочего места.

Схема телефонного разговора по рекламируемой вакансии

1. Попросите соединить с сотрудником или отделом, с которым вы хотите связаться.

2.Представьтесь и сообщите, по поводу какой вакансии вы звоните.

3.Задайте уточняющие вопросы по интересующей вас вакансии.

Вариант а. Если вам предлагают прийти на собеседование, уточните день, время, место и имя человека, с которым вам предстоит встретиться. Повторите эту информацию собеседнику, чтобы убедиться в том, что вы все правильно поняли. Попросите объяснить, как проехать.

Вариант б. Если место уже занято, поинтересуйтесь, можно ли надеяться на появление вакансий в будущем. Спросите, можно ли позвонить еще раз через несколько недель. Выясните, можно ли послать резюме на тот случай, если место неожиданно появится.

5.Поблагодарите сотрудника фирмы за потраченное время.

Задание 1:

Обсудите, какие вопросы нужно задать работодателю в процессе разговора по телефону, если вы решили позвонить по объявлению. Вопросы запишите. Будьте готовы представить свой ответ аудитории.

Предприятию требуются штукатуры-маляры, плиточники, плотники, сварщики. З/п от 20 тыс.руб. Все соц. Гарантии. Тел. 94-45-17	
Кондуктор, з/п 8000руб. Полный соц. Пакет, бесплатный проезд на городском транспорте. Одиноким предоставляется общежитие. Тел. 309-64-79	
Требуются менеджеры по рекламе. Обучение, карьерный рост. Тел. 78-56-12	

Задание 2:

Работа в парах

Прочитайте информацию из части II информационного листа

Представьте себе, что вы работодатель. Запишите объявления о вакансии. Объявления покажите своему партнеру. Подготовьтесь к телефонному разговору в роли работодателя.

2. Представьте себе, что вы соискатель. Прочитайте объявления о вакансии, которое предоставил вам партнер. Подготовьтесь к телефонному разговору в роли соискателя.

3. Разыграйте два телефонных разговора по схеме, представленной в информационном листе. В одном из разговоров вы будете в роли соискателя, в другом – в роли работодателя.

4. После завершения каждого разговора сделайте отметки в оценочном бланке (+/-).

5. Обсудите свою работу с преподавателем.

Соискатель	Самооценка	Оценка партнера
-попросил соединить с нужным сотрудником		
-обращался к собеседнику по имени во время разговора		
-представился		
-сообщил, по поводу какой вакансии звонит		
-дал возможность собеседнику высказаться, не перебивал		
-уточнил день, время, место и имя человека, с которым ему предстоит встретиться, если предложили прийти на собеседование		
-уточнил, есть ли вероятность появления вакансии в ближайшее время, если не предложили прийти на собеседование		
-поблагодарил сотрудника фирмы за потраченное время		

Практическое занятие № 25-26 «Понятие, классификация и структура конфликта»

Цель: познакомить студентов с понятием, классификацией и структурой конфликта

Задание 1:

1. Изучите теоретический материал
2. Используя ресурсы интернет письменно ответьте на вопросы:

- Что такое инцидент? Конфликтная ситуация? Каково отношение участников конфликта к его объекту? Приведите пример конфликта, выделите его структурные компоненты.
- Приведите свои примеры различных видов конфликтов.
- Почему для разрешения конфликта необходимо выяснить не только позиции, но и интересы участников?

СРО:

Презентация «Способы управления конфликтными ситуациями и их эффективность»

Теоретический материал

Конфликт — это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. В нем участвуют самые различные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, объединенные теми или иными целями и интересами. Конфликты возникают по самым различным причинам и мотивам: психологическим, экономическим, политическим, ценностным, религиозным и т.д.

Конфликт является неизбежной стороной общения людей. Он оказывает разрушительное действие на человека. И может вызвать глубокую депрессию. В то же время, конфликт является движущей стороной прогресса личности и общества, так как только через преодоление может произойти рост. В психологии активно изучается проблема возникновения разногласия между людьми. Самый сложный вопрос в этом изучении - поиск эффективных способов разрешения конфликта.

Боязнь конфликтов и неграмотное, негативное, отношение к ним привели к тому, что люди не знают, как работать с конфликтом. А переживаемый конфликт - это важнейший источник развития человека, общества, государства.

КОНФЛИКТ (от лат. conflictus - столкновение) - в широком смысле направленное на преодоление противоречия столкновение, противостояние двух начал, проявляющееся в активности сторон. Философская традиция рассматривает Конфликт как частный случай противоречия, его предельное обострение.

Понятие "Конфликт" включает в себя широкий спектр разноуровневых явлений, традиционно различаемых на основании сторон конфликта. В социальных науках конфликт - это процесс или ситуация, в которой одна из сторон находится в состоянии противостояния или открытой борьбы с другой, поскольку ее цели воспринимаются как противостоящие собственным.

Независимо от того, о чем идет речь, в конфликте всегда затрагиваются значимые для участников конфликта интересы. Из-за незначимых вещей никто не идет на конфликт. Если же причина конфликта кажется незначительной, а он, тем не менее, существует, это, как правило, означает,

что за внешней стороной ситуации скрываются куда более серьезные противоречия, которые являются истинной причиной возникновения конфликта.

Старания подавить конфликт опасны, потому что они способствуют принятию непродуманных решений. При избегании конфликта зачастую происходят недоразумения из-за недосказанности, что никому не идет на пользу.

Основные источники возникновения напряженности во взаимоотношениях:

- Отсутствие взаимопонимания между людьми, наличие подчас противоположных интересов, чувство обиды, зависть или месть, низкая культура общения.
- Несовместимость характеров.
- Неумение найти общий язык.
- Многие конфликты порождаются неурядицами в организации труда.

Большое значение имеет ситуация, в которой конфликты возникают и развиваются. В одних случаях она способствует конфликту, в других - тормозит его, сковывает инициативу противоборствующих сторон.

Различия между людьми являются одной из ведущих причин конфликтов. Кроме того, на совместимость влияют такие факторы как:

- Различное мировосприятие.
- Различное отношение людей к своим обязанностям.
- Разное понимание смысла выполняемой работы.
- Различная степень подготовленности к выполняемой работе.
- Противоположность интересов.
- Различие черт характера.

Конфликты могут быть:

Конструктивными - способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений (хорошие, полезные)

Деструктивными - препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений (плохие).

Конфликтная ситуация – это возникновение разногласий сторон по какому-либо поводу. Но далеко не каждая ситуация ведет к конфликту. Должен быть инцидент.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Основные виды конфликтов

- Внутриличный конфликт.
- Межличностный конфликт.
- Конфликт между личностью и группой.
- Межгрупповой конфликт.

Внутриличный конфликт – это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

Такой конфликт происходит внутри одной личности. Это столкновение равных по силе, но совершенно различных интересов, стремлений, потребностей, мотивов у одного человека. Такие конфликты рождают у человека недовольство собой, неудовлетворенность своей жизнью, неуверенность, сомнения.

Пример внутриличностного конфликта: человек работает на нелюбимой, но высокооплачиваемой работе, в то же время он мечтает заниматься совсем другим делом, но оно не приносит так много денег. Человек не чувствует душевного удовлетворения, так как занимается не тем, чем хочет, однако он не может бросить работу, потому что она приносит хорошие деньги.

Межличностный конфликт — это столкновение личностей с разными целями, характерами, взглядами. Предпосылкой для возникновения конфликта является конфликтная ситуация. Она появляется при несовпадении интересов сторон, стремлении к противоположным целям, использовании разных средств их достижения. (не сошлись во взглядах, у каждого свои взгляды на ту или иную вещь) это самый распространенный вид конфликта который представляет собой столкновение интересов, убеждений, желаний и т. д. разных людей.

Пример1: пара выбирает, какой фильм посмотреть вместе. Она хочет романтическую комедию, он – захватывающий боевик, при этом они не идут на компромисс и никто не хочет уступать.

Пример 2: начальник просит выполнить много срочных заданий, причем часть из них не входит в обязанности работника и не будет оплачиваться отдельно. Работник отказывается бесплатно выполнять эти задания, а начальник за невыполнение грозит уволить работника.

Во всяком межличностном конфликте большое значение имеют личностные качества людей, их психические, социально-психологические и нравственные характеристики. В этой связи часто говорят о межличностной совместимости или несовместимости людей, которые играют важнейшую роль в межличностном общении.

Конфликт между личностью и группой - это противоречие, возникающее между индивидуумом и социальной группой.

Такой конфликт представляет собой столкновение интересов и желаний отдельного человека и целой группы. Обычно группе способна противостоять сильная и смелая личность.

пример: все работники компании, кроме одного, согласились поработать в выходной день, а тому, что против, хочется отдохнуть в этот день или у него есть свои планы на выходной.

Межгрупповой конфликт - тип конфликта, в котором в качестве субъектов взаимодействия выступают не отдельные личности, а группы.

Пример: Дневная смена медицинского персонала может обвинить ночную смену в том, что та плохо ухаживает за больными.

Способы разрешения конфликтов.

Для начала разберем несколько типовых ошибок, это классические НЕПРАВИЛЬНЫЕ способы решить конфликт. Если у вас конфликт в семье,

конфликт с родителями, конфликт на работе — вы везде могли совершать эти типичные психологические ошибки:

- 1) *Искать виноватого (виноватых)*. Виноваты все, но только не вы. Если у вас часто происходят конфликты, то вы наверняка подогреваете их сами, провоцируете ваших оппонентов на конфликт, просто не замечаете как. Вместо того, чтобы искать ответ на вопрос «Что делать, чтобы конфликт убрать?» вы ищете ответ на вопрос: «Кто виноват?» Переход от инфантильной личности к взрослой личности начинается только тогда, когда вы начинаете брать на себя и разделять ответственность.
- 2) *Конфликт интересов неизбежен* если - вы ставите свои интересы выше всех прочих и не хотите считаться с интересами других людей.
- 3) *Молчание, непроговаривание* — желаний, мыслей. Люди, даже самые близкие и любимые — не телепаты! Если вас что-то не устраивает или если вам что-то не нравится, или вы хотели бы видеть другое отношение к себе, то все вокруг, конечно же, должны прочесть ваши мысли или догадаться сами по вашему выражению лица чего вы хотите! Продолжайте скрывать от людей свои мысли и желания, пусть ваше непонимание с ними растёт и обязательно дойдет с кем-то до конфликта!

Самое сложное в конфликте - это его разрешение. В тот момент, когда стороны переходят на крик, остановить разбушевавшиеся эмоции крайне сложно. Поэтому психологи часто приходят к мнению, что разногласие следует предупреждать и разрешать на первых этапах.

Выделяют четыре варианта разрешения конфликта.

Первый - минимизация взаимодействия людей. Нет лиц, вызывающих спор, нет и самой проблемы.

Второй способ - поиск компромисса. Компромисс предполагает взаимные уступки. В этом случае обе стороны остаются при своем мнении, но поступаются частью отстаиваемых принципов ради мира. Компромисс имеет серьезный недостаток. Чувство неудовлетворенности остается при человеке. И рано или поздно оно проявит себя в новом противостоянии.

Третий способ - открытый разговор - самый разумный способ разрешения конфликта. Это ситуация, когда одна из сторон выходит на тропу примирения и готова к обсуждению спорного вопроса. Часто используется помощь третьей стороны - рефери (судья на ринге). Роль рефери может исполнять психолог, должностное лицо или просто близкий человек. В разговоре у участников спора есть возможность выразить свое недовольство в допустимой форме. Это важно для снятия напряжения. Порой людям необходимо просто выговориться. После этого стороны пытаются найти удовлетворяющий их выход из спорной ситуации.

Четвертый способ разрешения конфликта - сотрудничество. Он очень прагматичный, так как в его случае стороны предпочитают использовать разногласие в целях достижения выгоды.

Специфика трудового конфликта

Конфликт (конфликтная ситуация) как тип социально-трудовых отношений является стадией обострения противоречий в трудовых отношениях.

Трудовой конфликт — разновидность социального конфликта. Трудовой конфликт представляет собой особый вид общения, в основе которого лежат противоречия в системе социально-трудовых отношений. Трудовой конфликт это *столкновение противоположно направленных действий работников*, вызванное расхождением интересов, ценностей и норм поведения. Он выражается во взаимном противодействии членов коллектива, которому сопутствует состояние напряженности во взаимоотношениях.

Трудовой конфликт в зависимости от стадии развития может иметь различные формы — признаки проявления: молчаливое недовольство, бойкот, открытое недовольство, ссора, забастовка, трудовой спор, массовые увольнения и т.д.

Причины трудовых конфликтов

Среди типичных причин трудовых конфликтов выделяются:

- недостатки в работе администрации в планировании и организации труда; это все что связано с нарушением принципов управления
- бюрократическое отношение администрации к интересам работников;
- бездействие администрации в улучшении условий труда;
- незнание или игнорирование работодателем норм действующего трудового законодательства;
- девальвация ценностей трудовой культуры;
- снижение трудовых и социальных гарантий работающих;
- низкая заработная плата, несправедливые расценки;
- несвоевременная выплата заработной платы;
- нецелевое расходование руководителями финансовых средств;
- нарушение договорных обязательств по поставкам, оплате и т.д.;
- рост безработицы;
- обнищание населения, включая наемных работников.

Функции конфликтов

1. *Сигнальная.* Возникновение трудового конфликта говорит о возникновении разногласий в системе социально-трудовых отношений, об обострении противоречий в жизни производственной организации и о том, что стороны вступили в деловые контакты, чтобы решить назревшие проблемы.

2. *Интегративная (дезинтегративная).* Трудовой конфликт приводит к тому, что единый до того коллектив разделяется на отдельные группы, члены, которых спланиваются между собой; стороны приходят к выводу, что не целесообразнее добиваться успеха в одиночку и объединяют свои усилия для достижения поставленной цели. В результате происходит изменение баланса индивидуальных, групповых, коллективных интересов. Например. Конфликт рабочих с администрацией, с одной стороны, усиливает

конфронтацию во взаимоотношениях администрации с работниками, а, с другой, повышает сплоченность рабочих.

3. *Инновационная, социализирующая.* В ходе трудового конфликта вырабатываются новые правила и нормы трудового взаимодействия, с помощью которых преодолеваются препятствия в системе социально-трудовых отношений, мешающие экономическому и социальному развитию коллектива. Вырабатываются новые нормы поведения, ценности и установки у субъектов конфликта.

4. *Позитивная (негативная).* Позитивная функция трудового конфликта как раз и состоит в совершенствовании системы социально-трудовых отношений. Если трудовой конфликт приводит к дезинтеграции производства и сопровождается ощутимыми потерями ресурсов (производственных, экономических, трудовых и пр.) то на лицо негативная функция конфликта.

5. *Социально-психологическая функция* трудового конфликта состоит в изменении социально-психологического, эмоционального климата в производственной организации. Трудовой конфликт часто сопровождается эмоциональной напряженностью во взаимоотношениях субъектов конфликта, у отдельных работников и членов администрации появляется взаимная неприязнь, раздражительность, несдержанность в общении, что существенно затрудняет поиск взаимоприемлемого решения проблемы из-за возникающих стрессов у его участников, через конфронтацию частных и общественных интересов.

Современное исследование конфликтного взаимодействия в области социально-трудовых отношений не позволяет в полной мере разграничить понятия «трудовой конфликт» и «трудовой спор». В исследовательской литературе данные понятия зачастую тесно переплетаются. Считается, что «трудовой конфликт» - понятие более широкое, включающее в себя процессуальный характер становления и развития конфликта.

Современное исследование конфликтного взаимодействия в области социально-трудовых отношений не позволяет в полной мере разграничить понятия «трудовой конфликт» и «трудовой спор». В исследовательской литературе данные понятия зачастую тесно переплетаются. Считается, что «трудовой конфликт» - понятие более широкое, включающее в себя процессуальный характер становления и развития конфликта.

Под трудовыми конфликтами мы будем понимать столкновение интересов и мнений, оценок между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий, содержания, организации труда и его оплаты).

Трудовой конфликт в организации рассматривается как:

- 1) прямой вызов внутреннему порядку и стабильности трудового коллектива, позволяющий выявить интересы, разногласия, взаимные претензии и проблемы;
- 2) способ регулирования взаимоотношений, налаживания оптимального порядка в организации производства и трудовых отношениях;

3) необходимый этап в развитии трудового коллектива.

Сегодня основными причинами трудовых конфликтов являются:

- задержка выплаты заработной платы;
- отсутствие индексации заработной платы в связи с нарастающей инфляцией;
- неудовлетворенность размером оплаты труда;
- взаимные неплатежи между предприятиями-производителями и потребителями;
- нарушения, связанные с реализацией трудового законодательства (нарушение принятых обязательств работником, нарушения законодательства о труде руководителем, нарушения коллективных договоров обеими сторонами);
- систематические задержки бюджетных ассигнований;
- ухудшение охраны труда и рост производственного травматизма;
- недостатки информационной связи между работниками и руководителями отдельных структурных подразделений.

Трудовой конфликт, как правило, имеет негативные последствия (функции):

- усиление настроения враждебности, увеличение доли недоброжелательных высказываний и взаимных оценок, ухудшение социального самочувствия и самосознания людей в трудовой среде;
- свертывание деловых контактов вопреки функциональной необходимости, предельная формализация общения, отказ от открытых коммуникаций;
- падение мотивации к труду и фактических показателей трудовой деятельности вследствие негативного настроения, недоверия, отсутствия гарантий;
- ухудшение взаимопонимания и ненормальные, установочные разногласия «по пустякам» во взаимодействиях, переговорах, контактах и т.д.;
- умышленное сопротивление желаниям, действиям и мнениям других, даже если в этом нет личностной необходимости и смысла; поведение «наоборот», т.е. по принципу противоречия; демонстративное бездействие, невыполнение, несоблюдение взаимных обязательств, договоренности из принципа;
- умышленное и целенаправленное деструктивное поведение, т.е. установка на разрушение и подрыв определенных общих связей, организации, культуры и традиций;
- разрушение положительной социальной идентификации, неудовлетворенность принадлежностью к данной трудовой группе, организации, дискредитация связей и отношений в принципиальном плане; установки на индивидуалистическое поведение;
- фактические потери времени, отвлечение от работы или неиспользование благоприятной ситуации, возможности и шанса добиться чего-либо из-за борьбы и споров; бессмысленные затраты сил и энергии на вражду и конфронтацию;

- не разрешение, а «запутывание» каких-либо проблем.

Перечисленные негативные последствия трудового конфликта можно рассматривать также как универсальные показатели, признаки конфликтной ситуации. Сам трудовой конфликт имеет и позитивные стороны, так как часто решает многие задачи, устраняет негативные явления.

Можно выделить следующие позитивные функции трудового конфликта:

- информационная (только через конфликт становится открытой информация, которая функционально необходима всем или многим);
- социализации (в результате конфликта индивиды получают социальный опыт, знания, которые недоступны в обычных условиях);
- нормализация морального состояния (в конфликте разрешаются накопленные негативные настроения, происходит очищение моральных ориентаций);
- инновационная (конфликт вынуждает, стимулирует изменения, демонстрирует их неизбежность; через конфликт официально признается какая-то проблема).

Признание позитивных функций трудового конфликта не означает, что конфликт можно и нужно целенаправленно создавать. При наличии конфликта необходимо правильно относиться к нему с точки зрения возможных положительных исходов; не подавлять, а решать его с полезным эффектом; анализировать, учиться через конфликт, регулировать, направлять его на достижение полезных целей.

Задание 2:

решить задачи с конкретными ситуациями, ответив письменно на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Перечислите возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Практическое занятие № 27-28 «Правила поведения в конфликтах.

Предупреждение конфликтов на работе»

Цель: Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Задание 1: Изучить теоретический материал и используя ресурсы интернет, подготовить презентацию по теме: «Правила поведения в конфликтах на работе»

Теоретический материал

Правила поведения в конфликтах

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте.

Ознакомимся с некоторыми правилами:

1. *Дайте партнеру «выпустить пар».* Если партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.
3. *Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.* Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».
4. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.* Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру, вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней. Иными словами: отделите проблему от личности.
5. *Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.* Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший (альтернатива). При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т. е. вы и клиент (партнер по общению) должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.
6. *В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера; он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, а давайте оценку только действиям и поступкам, например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».
7. *Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий.* Употребление фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.
8. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.* К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает клиента и вызывает у него уважение и доверие.
9. *Ничего не надо доказывать.* В конфликте никто никогда и никому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться с «врагом». Человек в этот момент не думает, его рациональная часть отключается, а поэтому незачем пытаться что-либо доказывать. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.
10. *Замолчите первым.* Если так получилось, что вы не заметили, как «втянулись» в конфликт (по наблюдениям 80 % конфликтов возникает помимо желания их участников), попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от собеседника-«противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Однако ваше молчание не должно быть обидным для партнера и не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

11. *Не характеризуйте состояние оппонента.* Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» — такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.

12. *Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.* Выразите свое уважение и расположение клиенту, партнеру и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. Если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.

В книге Нелли Власовой «...И проснешься боссом» сформулированы **11 табу в конфликтной ситуации.**

Нельзя:

1. Критически оценивать партнера.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки своего превосходства.
4. Обвинять и приписывать ответственность только партнеру.
5. Игнорировать интересы партнера по общению.
6. Видеть все только со своей позиции.
7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Раздражаться, кричать и нападать.
10. Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера.
11. Обрушивать на партнера множество претензий.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности.

Правила ведения конфликтного разговора

Когда вы говорите:

- Сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему.
- Негативные чувства не нужно скрывать, они должны быть открыто выражены. Извинения за испытываемые чувства не требуются.
- Претензии высказываются к конкретному поведению, событиям, недопониманию, действиям партнера, а не к его личности.
- Прошлые и будущее оставьте в покое, находите конкретное решение в конкретной ситуации.
- Избегайте барьеров общения.
- Открыто высказывайте свои желания.
- Скажите, что вы конкретно сделаете для своего партнера, если он выполнит ваши желания.
- Спросите партнера, видит ли он какое-либо другое решение возникшей проблемы.

Когда вы слушаете:

- Пересказывайте то, что говорит партнер.
- Не принижайте значимости чувств или желаний партнера.
- Покажите, что вы принимаете и уважаете партнера, но сами имеете право на собственную точку зрения, собственное восприятие, собственные желания (он, впрочем, тоже имеет на это право).
- Предлагайте варианты.
- Отмечайте общее в ваших позициях.

Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта.

- Не отвечайте на агрессию агрессией.
- Дайте возможность оппоненту высказаться.
- Старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями.
- Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов.
- Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.
- Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
- Утвердитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
- В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
- Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
- Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
- Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
- Не унижайте и не оскорбляйте другого человека ни словом, ни жестом, ни взглядом, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
- Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
- Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента.
- Помогите оппоненту сохранить лицо.
- Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

Правила бесконфликтного общения

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно — так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы Вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее Вашего.

Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией. Таким образом, мы пришли еще к одному правилу:

Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.

Существует понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это благожелательные послы в адрес собеседника. Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение и т.д.

Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных послы.

Следует вкратце сказать о гормональных основах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина.

И наоборот, благожелательные послы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» — эндорфинов.

Каждый из нас нуждается в положительных эмоциях, поэтому человек, одаривающий благожелательными послы, становится желанным собеседником.

Конфликтная ситуация может коренным образом изменить вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!

Задание 2: Изучить задачу, ответить на вопросы

«В последнее время в средствах массовой информации, в Интернете распространяются видеосюжеты, в которых школьники избивают своих одноклассников или учеников младших классов. Особенно жестоко изображены драки между девочками.

Предположим, что в школе несколько девушек избили свою одноклассницу. При этом «зрители» вели съемку с сотового телефона и угрожали жертве, что видео будет обнародовано, если та не изменит свое поведение.

В беседе с директором школы ученицы объяснили, что били девушку за оскорбление своей подруги. Виновницы драки вели себя вызывающе, в голосе одной из девушек присутствовали властные интонации. Пострадавшая пояснила, что ее избили без какой-либо серьезной причины.

При беседе с завучем девушка прятала глаза, была немногословна, старалась быстрее закончить разговор. В администрации вынесено решение - пригласить для беседы родителей учениц. При разговоре с завучем мать пострадавшей девушки пояснила, что ее дочь очень тихо назвала одну из напавших «выдрой» и думала, что ее не услышали. Обозвала в ответ на неоднократные придиры со стороны одноклассницы.

Мать напавшей девушки пояснила, что ей неизвестны факты физического воздействия на пострадавшую, такое произошло впервые и для подобных действий должны быть серьезные причины. В беседе с матерью

пострадавшей девушки она заявила: «Наверное, Ваша дочь применила выражение покрепче, раз моя Лена так отреагировала!».

Вопросы:

1. Каково ваше отношение к ситуации?
2. Определите позитивные и негативные функции данного конфликта.
3. Какой вид конфликта представлен в примере?
4. Определите этап развития конфликта.
5. Напишите предложения по решению конфликтной ситуации