

Частное профессиональное образовательное учреждение
"Южный многопрофильный техникум"

**Комплект контрольно-оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации
в рамках программы подготовки специалистов среднего звена
специальности среднего профессионального образования**

ДУП.01.01 ОСНОВЫ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Армавир, 2024

ОДОБРЕНА
Цикловой методической комиссией
общеобразовательных дисциплин
Председатель цикловой методической
комиссией

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ ЮМТ
_____ Е.С. Федотенков
29.02.2024 г.

29.02.2024г.

Рассмотрена
На заседании педагогического совета
Протокол № 2 от 29.02.2024 г.

Комплект контрольно-оценочных средств разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)
по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО)
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное
учреждение «Южный многопрофильный техникум»

Разработчики:
Липатова Т.А., преподаватель

Федотенков Е.С., кандидат исторических наук, доцент, директор Частного
профессионального образовательного учреждения «Южный
многопрофильный техникум»

Для поступивших в 2022 году

Рецензенты:
Учитель высшей категории МБОУ СОШ №10 И. В. Бузан

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
2. Формы и методы контроля.....	5
3. Оценочные средства текущего контроля.....	6
4. Оценочные средства для промежуточной аттестации	78

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ДУП.01.01 ОСНОВЫ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

<i>Результаты обучения (объекты оценивания)</i>	<i>Основные показатели оценки результатов</i>	<i>Тип задания</i>
В результате изучения дисциплины « Основы специальности » обучающиеся будут знать: <ul style="list-style-type: none">- требования к профессиональной компетентности логиста;- сущность и особенности профессионально-личностного самоопределения и самосовершенствования. уметь: <ul style="list-style-type: none">- определять собственные ценности и соотносить их с ценностями профессиональной сферы;- составлять план саморазвития профессионального и личностного.	Знать и понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии Знать структуру целеполагания в обучении, использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессионального развития Знать механизмы личностного развития, самообразовании, Ставить цели формирующие знания и умения о будущей профессиональной деятельности. Планировать мероприятия, формирующие знания и умения о будущей профессиональной деятельности	Устный фронтальный опрос, практическая работа, тестирование

2. Формы и методы контроля

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Наименование темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1 Основы профессиональной деятельности (по направлению профессиональной подготовки)	<i>Устный опрос, практическая работа, тестирование</i>	Дифференцированный зачет
Тема 2 Психологический компонент модели специалиста (по отраслям)	<i>Устный опрос, практическая работа, тестирование</i>	

3. Оценочные средства текущего контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине **ДУП.01.01 ОСНОВЫ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. В ходе обучения проводятся: устные опросы, самостоятельные по пройденным темам

Занятие - игра "На что потратить жизнь?"

Цели занятия:

1. Сформулировать собственные жизненные ценности.
2. Объяснить, как эти ценности влияют на вашу жизнь.
3. Задуматься о важности определения основополагающих для выбора жизненной стратегии жизненных ценностей.

Материалы:

- по 10 жетонов для каждого участника
- карточки с названиями ценностей
- CD – проектор
- компьютер
- слайд-шоу презентация “Жизненные ценности”. (Презентация)

Есть ценности, которым нет цены –

Клочок бумаги с пушкинским рисунком,

Учебник первый в первой школьной сумке,

И письма не вернувшихся с войны.

“Без ценностей человек уносится потоком, как дерево в бушующих водах моря”О. Винсент Думинуко (итальянский философ)

Сегодня речь пойдет о человеческом характере и о его влиянии на все стороны нашей жизни. Но прежде, чем мы приступим к изучению этой темы, хотелось бы задать вопрос:

-“Как дорого нужно заплатить, чтобы купить вас”?

Иначе говоря: **“На что бы вы променяли свою жизнь”?**

Сегодня мы проведем игру, которая называется

“На что потратить жизнь?”

Она поможет каждому ответить на поставленный вопрос.

- Перед началом игры каждый из вас получит по **десять жетонов**, попрошу подписать их.

-Напишите качества присущие только вам.

- Каждый жетон представляет собой частицу вас самих - одну десятую долю вашего времени, энергии, средств, интересов, индивидуальности.

-На время игры эти 10 жетонов будут равноценны сумме тех качеств и возможностей, из которых складывается ваша личность.

Не потеряйте их!

(Раздайте каждому учащемуся жетоны. Заранее заготовьте достаточное количество карточек с названиями ценностей.)

- Когда мы начнем игру, перед вами встанет выбор: **“потратить” жетоны или “сэкономить”**.
- На продажу будут выставляться сразу **по две вещи**.
- Вы вправе выбрать **любую из них или никакую**, но только **не обе сразу**.
- **Купить каждую вещь можно только в тот момент, когда она выставлена на продажу.**
- **Переход к следующей паре означает, что предыдущая окончательно снята с “торгов”**.
- **Если жетоны закончатся, вы уже ничего не сможете купить.**

Готовы?

Итак, предлагаю сделать выбор, первая пара ценностей.

(презентация):

1. а) Хорошая просторная квартира либо дом. (1 жетон)

б) Новый спортивный автомобиль. (1 жетон)

Кто желает приобрести один из двух предложенных “товаров”?

(Покажите классу слайды с названиями двух первых “товаров”. Помощник обменивает жетоны у тех, кто захотел сделать покупку на соответствующую карточку с названием приобретенной ценности.)

Следующая пара:

2. а) Полностью оплаченный отдых в течение месяца в любой точке земного шара для вас и вашего лучшего друга. (2 жетона)

б) Полная гарантия того, что девушка (юноша), на которой вы мечтаете жениться (за которого мечтаете выйти замуж), действительно в недалеком будущем станет вашей женой (вашим мужем). (2 жетона)

Затем:

3. а) Самая большая популярность в кругу знакомых в течение двух лет. (1 жетон)

б) Один настоящий друг. (2 жетона)

Следующая пара:

4. а) Хорошее образование. (2 жетона)

б) Предприятие, приносящее большую прибыль. (2 жетона)

Далее:

5. а) Здоровая семья. (2 жетона)

б) Всемирная слава. (3 жетона)

Тем, кто выбрал здоровую семью, предназначена награда - два лишних жетона. **ДВА ЖЕТОНА!!!**

Потом:

6. а) Изменить любую черту своей внешности. (1 жетон)

б) Быть всю жизнь довольным собой. (2 жетона)

Дальше:

7. а) Пять лет ничем не нарушаемого физического наслаждения. (2 жетона)

б) Уважение и любовь к вам тех, кого вы больше всего цените. (2 жетона)

Те, кто выбрал 5 лет наслаждения, должны заплатить еще один жетон, если у вас они еще остались. Ведь в жизни есть вещи, за которые нам порой приходится платить дороже, чем мы думали.

Следующая пара:

8. а) Чистая совесть. (2 жетона)

б) Умение добиваться успеха во всем, чего бы вы ни пожелали. (2 жетона)

Затем:

9. а) Чудо, совершенное ради человека, которого вы любите. (2 жетона)

б) Возможность заново пережить (повторить) любое 1 событие прошлого. (2 жетона)

И, наконец:

10. а) Семь дополнительных лет жизни. (3 жетона)

б) Безболезненная смерть, когда придет время. (3 жетона)

Больше покупок делать нельзя. Если вы израсходовали не все жетоны, они пропадают.

Обсуждение игры

Я предлагаю вам в течение следующих пяти минут разбившись на группы по три-пять человек обсудить свои покупки и ответить на следующие вопросы:

1. Какой покупкой вы более всего довольны?

2. Пришлось ли вам пожалеть о том, что вы чего-то не приобрели?

3. Хотели бы вы что-нибудь изменить в правилах игры?"

Вероятнее всего, вы услышите от ребят следующие предложения:

-“Прежде, чем что-то покупать, надо узнать, что еще будет продаваться”;

-“Я хотел бы, чтобы можно было обменять ранее купленную вещь на любую другую, объявленную позже”;

-“Нужно, чтобы перед началом игры нам выдали побольше жетонов”.

- Спросите учащихся, не считают ли они, что игра от этого станет более интересной.

- Помогите учащимся увидеть связь между выбором покупок и определенными личностными качествами.
- Например, ты отдал жетон за изменение внешности - значит, ты придаешь большое значение тому, что думают о тебе окружающие.
- Если предпочел быть довольным собой - значит, больше ценишь свое мнение о себе.)

Большинство ваших предложений действительно разумно и правильно. Но проблема заключается в том, что в жизни так не бывает.

Нельзя дважды сделать один и тот же выбор, как невозможно “отменить” последствия ранее принятого решения.

Нельзя добиться всего сразу или воспользоваться сразу всеми возможностями.

Мы не знаем заранее, из чего придется выбирать в будущем. Всегда будут ограничены время, силы, выбор возможностей, деньги, интерес.

За все, что вы для себя выберете, придется платить какую-то цену, и во многих случаях цена окажется выше, чем вы предполагали.

Сегодня это была всего лишь игра. Но то, как мы расходует свое время, силы и возможности в реальной жизни, позволяет достаточно верно судить о наших подлинных ценностях.

Самостоятельная работа

ИНТЕРВЬЮ

-Сейчас предлагаю вам разбиться на пары и провести интервью: один из вас будет выполнять роль репортера, другой – интервьюируемого.

-При этом нужно представить, что вы берете интервью у очень пожилого человека (80 – 90 лет), и, несмотря на это, он имеет абсолютно нормальное мышление.

(Учащиеся садятся парами и по очереди берут интервью друг друга. Репортеры делают краткие записи, чтобы дать отчет.) **10 минут.**

Примерные вопросы:

- Что было самым важным в жизни?

- Какое личное качество больше всего помогало вам в трудных ситуациях?
- Что помогало и что препятствовало созданию близких взаимоотношений с другими людьми?
- Что вы сделали для своей семьи?

Учащиеся по желанию самостоятельно могут добавить в это интервью еще несколько вопросов.

Групповое обсуждение

Вы провели интервью, а теперь давайте все вместе обсудим следующие вопросы.

- Каковы же те цели, к достижению которых стремится большинство людей, - материальные или духовные они по своей природе?
- Находите ли вы какие-либо сходства в ответах на вопросы?
- Существует ли какая-либо общность взглядов на вещи, которые наиболее важны и значительны в жизни людей?

В результате обсуждения, учащиеся приходят к выводу, что, несмотря на то, что у разных людей разные взгляды на жизнь, главные ценности человеческой жизни имеют духовный смысл. Например, создание семьи, воспитание детей, благополучие родных.

Заключительная часть занятия

- Ребята, вспомните, какие “ценные вещи” вы выбрали сегодня из предложенных в ходе игры.
- Кто-то из вас, наверное, может поздравить себя и сказать: “Я отдал жизнь не даром: я сделал правильный выбор и приобрел то, что действительно ценно”.
- Другой, возможно, с сожалением, осознал, что потратил жизнь совсем не на то.
- Некто пожалеет, что поспешил израсходовать себя либо, наоборот, слишком долго выжидал и что-то упустил.
- И многие наверняка подумали: “Вот бы повторить игру! Тогда я повел бы себя гораздо осмотрительнее, умнее”.

И если вы сейчас действительно о чем-либо сожалеете, могу вас обрадовать: у вас есть прекрасная возможность сделать правильный выбор - и не в нашей игре, а в реальной жизни! Когда придет время решать, чему себя посвятить, прошу вас помнить об одном: не продавайте свою жизнь дешево. Она, скорее всего, стоит значительно дороже, чем вы думаете!

Домашнее задание «Заполни таблицу»

Мои ценности	Мои смыслы	Мои потребности	Мои цели	Мои задачи
1				
2				
3				
4				
5				

Подведение итогов

1. Что вы узнали о своих жизненных ценностях благодаря игре?
2. Что, по-вашему, люди ценят из того, что для вас не представляет интерес?
3. Какие из ваших ценностей, на ваш взгляд, не являются ценностями для других?
4. Все ли люди исповедуют одинаковые ценности?

(Ответ: Милтон Роукич считает, что да. Однако точнее было бы сказать, что всех людей объединяет один и тот же комплекс основных ценностей с очень небольшими различиями (этот комплекс может быть дополнен лишь несколькими другими ценностями).

5. В чем больше всего проявляется влияние ценностей на жизнь человека?
(В иерархии ценностей, т. е. в порядке их распределения по важности. Например, каждый из нас в той или иной степени ценит свободу. Если, однако, “жизнь в мире и согласии с окружающим” для вас важнее, чем свобода, вы согласитесь на рабство (на потерю свободы), лишь бы обрести мир и согласие. Иными словами, именно приоритет той или иной ценности по отношению к другим сильнее всего влияет на нашу жизнь и на жизнь окружающих.)

Кто-то из великих сказал,
что «Дети не готовятся жить,
они уже живут».

Поэтому важно не только
формировать
жизненные ценности,
личностные качества, но и создать
условия для расширения социальных
контактов,
проб – как деятельностной
единицы взросления.

Можно использовать список ценностей из теста Шварца:

1. Равенство
2. Внутренняя гармония
3. Власть
4. Удовольствие
5. Свобода
6. Духовная жизнь
7. Чувство общности
8. Стабильность общества
9. Интересная жизнь
- 10.. Смысл жизни
- 11.Вежливость400
- 12.Богатство
- 13.Безопасность нации
- 14.Чувство собственного достоинства
- 15.Взаимность в отношениях с людьми
- 16.Творчество
- 17.Мир во всем мире

Хорошее образование (2 жетона)	Предприятие, приносящее большую прибыль (2 жетона)
Здоровая семья (2 жетона)	Всемирная слава (3 жетона)
Изменить любую черту своей внешности (1 жетона)	Быть всю жизнь довольным собой. (2 жетона)
Пять лет ничем не нарушаемого физического наслаждения. (2 жетона)	Уважение и любовь к вам тех, кого вы больше всего цените. (2 жетона)
Чистая совесть. (2 жетона)	Умение добиваться успеха во всем, чего бы вы ни пожелали. (2 жетона)
Чудо, совершенное ради человека, которого вы любите. (2 жетона)	Возможность заново пережить (повторить) любое 1 событие прошлого. (2 жетона)
Семь дополнительных лет жизни. (3 жетона)	Безболезненная смерть, когда придет время. (3 жетона)

Игра «Аукцион ценностей»

Цель: работа с ценностными ориентациями молодежи, влияние на процесс становления ценностных ориентаций.

Правила проведения игры: Участниками игры становятся 4-8 человек. Слишком большое количество участников снижает динамичность игры.

Сюжет игры «Аукцион ценностей» соответствует названию: объявляется аукцион, на котором распродают жизненные ценности. Задача

участника – приобрести как можно больше ценностей, имеющих для него наибольшее значение.

В начале игры ведущий раздает бланки со списками жизненных ценностей. Участники должны оценить каждый пункт списка по следующей шкале: «+» – положительное отношение, «0» – безразличное отношение, «–» – отрицательное отношение к данной ценности. Затем ведущий собирает бланки и подсчитывает количество и стартовую стоимость каждой ценности, которая будет выставлена на аукционе. Правила подсчета составляются таким образом, что ценность, которая привлекательна для большего числа игроков, имеет большую игровую «стоимость» и, соответственно, представлена в меньшем количестве игровых «лотов».

Далее объясняется, что «валютой», за которую можно будет приобретать ценности, является количество очков, набранное в упражнении на ловкость (сбивание кеглей, метание мячей, дротиков и т.п.). На всю игру участникам дается ограниченное количество попыток для выполнения упражнения.

Перед началом аукциона участник выбирает пять наиболее важных ценностей, за которые он собирается бороться. Этот выбор фиксируется в «плане аукциона». При этом после первоначального составления плана, участники могут внести в него необходимые изменения, после того, как ведущий объявит стартовую цену каждого «лота».

Ведущий ориентирует участников на необходимость максимального выполнения составленного «плана». Затем начинается процесс аукциона. Ведущий объявляет игровой «лот»: наименование и стоимость ценности. Право на «покупку» получает участник, назвавший наибольшую цену «лота». Участник, получивший право на покупку, выполняет упражнение. Он может при этом использовать любое количество имеющихся в его распоряжении попыток. При этом все набранные очки можно не использовать на приобретение данного «лота». В том случае, если игрок отказался от приобретения заявленной ценности или набранных им очков недостаточно,

«лот» снова выставляется на продажу. Аукцион прекращается, когда все ценности были «проданы» или все игроки израсходовали отведенные им попытки.

Затем составляется список «достижений», в который входят все приобретенные участником ценности. При этом вместо «плановой» ценности, которую игрок не смог приобрести, в список вносится ее «противоположность», например, вместо ценности «Счастливая семейная жизнь» – «Неудачная семейная жизнь» и т.п.

На следующем этапе игры участники представляют свои списки «достижений», сопоставляя их с типичным жизненным путем представителя той или иной профессии. Формальным итогом игры может стать вручение «дипломов приверженца профессии».

В обсуждении важно обратить внимание участников на то, как менялось отношение к тем или иным ценностям по мере изменения их «цены», достижений игроков в процессе выполнения упражнения на ловкость. Ведущий также может проинформировать участников о результатах опроса, проведенного в начале игры. В ходе обсуждения ведущий может предложить каждому участнику назвать ту ценность, которую он считает основной, определяющей жизнь человека. Также может быть затронут вопрос о том, как конкретная профессия влияет на характер ценностных ориентаций.

Сложности проведения данной игры связаны с поддержанием динамики игрового действия, а именно переходов от выполнения упражнения на ловкость к аукциону, фиксацией достижений участников, а также с оформлением игровой «документации», поэтому желательно, чтобы ведущему помогал ассистент.

Практическая работа «Определение уровня самооценки»

Цель: *сформулировать самостоятельно*

Определение уровня самооценки. Чтобы определить уровень личной самооценки, выберите один из пяти вариантов ответа - "очень часто", "часто", "иногда", "редко", "никогда".

1. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
2. Постоянно чувствую свою ответственность по работе
3. Я беспокоюсь о своем будущем.
4. Многие меня ненавидят.
5. Я обладаю меньшей инициативой, нежели другие
6. Я беспокоюсь за свое психическое состояние
7. Я боюсь выглядеть глупцом.
8. Внешний вид других куда лучше, чем мой
9. Я боюсь выступать с речью перед незнакомыми людьми.
10. Я часто допускаю ошибки.
11. Как жаль, что я не умею говорить как следует с людьми.
12. Как жаль, что мне не хватает уверенности в себе.
13. Мне бы хотелось, чтобы мои действия одобрялись другими чаще.
14. Я слишком скромн.
15. Моя жизнь бесполезна.
16. Многие неправильного мнения обо мне.
17. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
18. Люди ждут от меня очень многого.
19. Люди не особенно интересуются моими достижениями.
20. Я слегка смущаюсь.
21. Я чувствую, что многие люди не понимают меня.
22. Я не чувствую себя в безопасности.
23. Я понапрасну волнуюсь.
24. Я чувствую себя неловко, когда вхожу в комнату, где уже сидят люди.
25. Я чувствую себя скованным.
26. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
27. Я уверен, что люди почти все принимают легче, чем я.

28. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
29. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
30. Как жаль, что я не так общителен.
31. В спорах я высказываюсь только тогда, когда уверен в своей правоте.
32. Я думаю о том, чего ждут от меня люди.

очень часто	часто	иногда	редко	никогда
4 балла	3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов

Сумма от 0 до 25 баллов говорит о высоком уровне самооценки, при котором человек, как правило, не отягощен "комплексами неполноценности", правильно реагирует на замечания и оценки других, редко сомневается в своих действиях.

Сумма от 26 до 45 баллов свидетельствует о среднем уровне самооценки. Если вы набрали такое количество баллов, то, вероятно, время от времени, ощущаете необъяснимую неловкость во взаимоотношениях с другими людьми, нередко недооцениваете себя и свои способности без достаточных на то оснований.

Сумма от 46 до 128 баллов указывает на низкий уровень самооценки, при котором человек нередко болезненно переносит критические замечания в свой адрес, чаще старается "подстроиться" под мнение других людей, в большей степени страдает от "комплекса неполноценности".

Характеристика поведения личности в зависимости от ее самооценки

Люди с завышенной самооценкой переоценивают свои достоинства, как правило, обладают высоким уровнем притязаний. Неадекватная самооценка своих возможностей и завышенный уровень притязаний приводят к чрезмерной самоуверенности. Развитие излишней самоуверенности может выступать следствием соответствующего стиля воспитания в семье и школе. Незаслуженные похвалы и поощрения способствуют формированию у такого человека сознания исключительности, искаженного представления о собственных возможностях, необъективной оценки результатов своей деятельности. Самоуверенные люди не склонны к самоанализу. Отсутствие

или недостаточная потребность в самосовершенствовании затрудняет включение их в процесс самовоспитания.

Люди с заниженной самооценкой обычно ставят перед собой более низкие цели, чем те, которые могут достигнуть, преувеличивая значение неудач. При заниженной самооценке человек характеризуется чрезмерной неуверенностью в себе. Неуверенность, часто объективно не обоснованная, является устойчивым качеством личности и ведет к формированию у человека таких черт, как смирение, пассивность, «комплекс неполноценности». Это отражается и во внешнем виде человека: голова втянута в плечи, походка нерешительная, он хмур, не улыбка. Окружающие иногда принимают такого человека за сердитого, злого, неконтактного, и следствием этого становится изоляция от людей, одиночество. Развитию неуверенности в себе могут способствовать и некоторые субъективные факторы: тип высшей нервной деятельности, черты темперамента и т. д. Например, неуверенность выступает в качестве одной из характеристик тревожности. Преодоление неуверенности через процесс самовоспитания затруднено из-за неверия человека в свои возможности, перспективы и конечный результат.

Наиболее благоприятна адекватная самооценка, предполагающая равное признание человеком как своих достоинств, так и недостатков. В основе оптимальной самооценки лежат необходимый опыт и соответствующие знания. Уверенность в себе позволяет человеку регулировать уровень притязаний и правильно оценивать собственные возможности применительно к жизненным ситуациям. Уверенного человека отличают решительность, твердость, умение находить и принимать логические решения, последовательно их реализовывать.

Уверенный человек критически относится к допущенным ошибкам, анализируя их причины, с тем, чтобы не повторить их вновь. Познав и оценив себя, человек может более сознательно, а не стихийно управлять своим поведением и заниматься самовоспитанием.

Сделайте развернутый вывод по проделанной работе

Практическая работа

Тема: Подготовка к встрече с работодателем

Цель работы: усвоение методики подготовки к встрече с работодателем

Для выполнения работы необходимо **знать:**

– сущность понятий рынок труда, работодатель, работник

Для выполнения работы необходимо **уметь:**

– находить и использовать необходимую экономическую информацию;

– эффективно подготовиться к встрече с потенциальным работодателем;

Выполнение данной практической работы способствует формированию профессиональной компетенции ПК 3.1 Участие в планировании работы структурного подразделения для реализации производственной деятельности

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Изучить методические указания

3. Выполнить задания 1,2,3

Краткая теория и методические указания:

План.

1. Работа с источниками информации о рабочих местах (вакансиях).
2. Подготовка необходимых документов при приеме на работу.
3. Телефонный разговор с работодателем.

1. Работа с источниками информации о рабочих местах (вакансиях).

Изменения на рынке труда происходят ежедневно. Работники выходят на пенсию, теряют трудоспособность вследствие болезни или несчастного случая, меняют место жительства, уходят в отпуск по уходу за ребенком, увольняются и т.д. Кроме того, организуются новые предприятия. Все это говорит о том, что свободные рабочие места есть, или, по крайней мере, появляются время от времени.

Поиск работы как раз и заключается в том, чтобы получить информацию об этих свободных или высвобождающихся местах.

Где искать эту информацию? Есть несколько источников таких сообщений.

Лучше, если Вы будете пользоваться ими одновременно. Нужно знать, что не всегда эта информация прямая (прямое сообщение о вакансиях), иногда это косвенная информация, требующая от Вас дополнительной обработки.

Источники сообщений о рабочих местах, как с ними работать.

1. Центр занятости, биржи труда (государственные и частные).

Центр занятости и биржа труда располагает списком вакансий, которые имеются в городе. Важным здесь является то, что большая и достаточно подробная информация собрана в одном месте и меняется достаточно оперативно. Кроме того, в государственных службах занятости информацию

Вы получаете бесплатно, для этого необязательно вставать на учет. Не стоит отказываться от своих визитов в Центр занятости после нескольких неудачных попыток. В поиске работы нельзя надеяться на случайность – это последовательное, регулярное занятие.

2. Объявления в газетах и журналах, специальных бюллетенях; рекламах радио и ТВ, реклама на улице (городская и непосредственно у входа на предприятия), Интернет.

Научитесь обращать внимание на объявления и рекламные листки. Регулярно просматривайте местные газеты. Приучите себя всегда держать при себе блокнот и ручку, чтобы иметь необходимую информацию в записях. Газеты можно просматривать в электронном варианте в Интернет, покупать или воспользоваться библиотекой.

Не следует стесняться лишней раз позвонить, навести справки. Это Ваше главное дело! Не смущайтесь, если пришлось «позвонить не по адресу». Невнятной рекламы достаточно. Со временем Вы научитесь распознавать рекламу мошенников. Как правило, такие объявления имеют отличительные черты: обещание легкой удачи, просьбы выслать деньги вперед, отсутствие точной контактной информации.

Банк данных Центра занятости, рекламные объявления – это явная информация. Но существуют такие рабочие места, информация о которых по разным причинам никогда не публикуется.

3. Сообщения знакомых, друзей, коллег, бывших сослуживцев, соседей.

Если до биржи труда доходит лишь 40% информации о вакансиях в городе, то об остальных могут знать Ваши друзья, родственники, знакомые, соседи. Все они должны узнать, что Вы ищете работу, а так же, примерно, какую, с какими условиями труда, что Вы будете благодарны за любые сообщения, не привередничая, выслушаете и то, что прямо Вам не подходит. С каждым проведите небольшой, но отдельный разговор на эту тему. Стоит напоминать о себе через некоторое время, чтобы не забыли.

Не ориентируйтесь лишь на тех, кто прямо связан с Вашими профессиональными интересами. Нужное Вам сообщение может появиться из самого неожиданного источника. Ваша главная задача в этих беседах - приобрести как можно больше помощников. Если Ваши друзья расскажут о Вашем поиске работы своим знакомым, то круг поддержки увеличится. Разговор с соседями о вакансиях особенно полезен тем, что круг их знакомств (а, следовательно, и информации) может быть совершенно иным, чем Ваш.

4. Информация по каналам профессиональных и общественных организаций.

Из справочника с рекламой услуг выпишите адреса и телефоны предприятий и организаций, которые имеют хоть какое-то отношение к поиску работы для Вас. Это могут быть предприятия, использующие труд Вашей специальности, и организации, занимающиеся отбором, подготовкой или переподготовкой кадров и т.д. Даже если Вы обратились «не по адресу» в десятки мест, не упускайте шанс получить нужную Вам информацию.

5. Отделы кадров предприятий и учреждений, различных организаций и служб.

Посещайте отделы кадров предприятий как по объявлениям, так и на удачу. Самые неожиданные учреждения и организации города могут нуждаться именно в Вас. Посещения предприятий нужно внести в Ваш распорядок дня. Если Вы запланируете заранее, что по таким-то дням недели Вы посещаете определенные предприятия, то Вам психологически будет легче осуществить свое намерение, в противном случае всегда найдутся причины для откладывания визитов. Это понятно, так как предлагать свои услуги незнакомым людям не очень приятное дело, к тому же всегда есть риск получения отказа. Поэтому нужно понять важность посещения отделов кадров и придерживаться твердого плана Ваших визитов, не поддаваясь на уловки собственного подсознания.

6. Ответы из различных источников на Ваши запросы или объявления в газете.

Люди привыкли к такой форме работы, когда предприятие предлагает вакансии, а работник откликается на предложение. «Обратная» форма поиска пока мало используется, но мировой опыт показывает, что очень эффективными бывают «сообщения о себе» - объявления, письма в Интернет, газетах; ответ на анкеты кадровых информационных бланков и т.п. Другими словами, надо активно вести себя на рынке труда.

При составлении объявления или письма нужно исходить из главной задачи – заинтересовать. В сообщении следует указать основные данные о Вас и о работе, которую Вы хотели бы получить. Можно кратко описать имеющиеся навыки и привлекательные черты характера.

7. Информация о расширении производства или создании новых предприятий.

Просматривая статьи в газете, информацию в Интернет, уличную рекламу, слушая местное радио, Вы можете узнать о расширении производства или организации нового предприятия (государственного, частного; какой-либо мастерской или филиала и т.п.). Запишите контактную информацию, фамилию руководителя, чтобы потом можно было сходить или позвонить туда. Если Вы решили посетить организацию, в заключении беседы оставьте

работодателю Ваши координаты, даже в том случае. Если Вам ничего не пообещали. Возможно, возникнет ситуация, когда Ваши услуги понадобятся и о Вас вспомнят.

Подготовка необходимых документов при приеме на работу.

Молодым людям, которые не имеют достаточного опыта в трудоустройстве, кажется, что различные документы, которые он представляет при приеме на работу, настолько объективно отражают его профессиональные и личные качества, что с их помощью невозможно повлиять на мнение работодателя о себе. Однако это мнение настолько же истинно, насколько и ложно. Дело в том, что Вы подаете несколько документов, каждый из них позволяет в какой-то степени представить себя в наилучшем свете.

Начнем с официальных документов об образовании, квалификации и прочее, которые Вы предоставляете потенциальному работодателю. Необходимыми среди них являются только три: **паспорт, документ об образовании и трудовая книжка** (если она имеется). Также у Вас могут быть и иные документы, которые дадут понять, что Вы лучше других кандидатов. К их числу относятся **водительские права, свидетельства и сертификаты об окончании каких-либо курсов** (компьютерная грамотность, иностранные языки и др.), **грамоты, дипломы победителя конкурсов**. Их тоже необходимо показать при посещении работодателя. Можно получить **положительную характеристику с места учебы, места практики, предыдущего места работы** и приложить к официальным документам.

Когда Вы приносите пакет своих официальных документов потенциальному работодателю, то естественно, что он желает ознакомиться с подлинниками. Но если Вы активно ищите работу и отработываете сразу несколько вариантов трудоустройства, то, возможно, эти документы понадобятся Вам в другом месте. Поэтому Вы обязательно должны иметь ксерокопии всех документов (кроме паспорта). Эти копии Вы оставите в распоряжении работодателя. При этом используйте копировальную технику высокого качества и хорошую белую бумагу. Пакет аккуратно сделанных копий документов продемонстрируйте работодателю, что Вы основательный и деловой человек.

Еще одним документом при приеме на работу является **личный листок по учету кадров**. Этот документ сейчас перестал быть обязательным, но если Вы его подготовите и представите, то продемонстрируете, что Вы опытный и знаете жизнь.

Основные принципы заполнения личного листка по учету кадров заключается в следующем. Во-первых, честность. Вся информацию, которую вы дадите в этом листке, легко проверить по другим документам. Во-вторых, аккуратность. Этот листок принято заполнять от руки, поэтому важно заранее продумать содержимое и максимально разборчиво и аккуратно записать. В-третьих, и это касается любых анкет, если запрашиваемая информация не имеет к Вам отношения, ставьте слова «нет»,

«не имеется» и т.п. Это дает понять, что Вы не пропустили (сознательно или нет) какой-то вопрос.

Чрезвычайно важно, что на личном листке имеется место для фото. Ее следует наклеить. Хорошая фотография – психологически очень важная вещь. После Вашей встречи с работодателем, он будет принимать самостоятельное решение. И фото может оказаться той последней каплей, которая подтолкнет его в нужном направлении. Ведь любой человек в ситуации принятия решения инстинктивно стремится, что называется, «присмотреться поближе».

Чем отличается хорошая фотография? Хорошей можно считать ту фотографию, которая позитивно подчеркивает Ваши внешние и внутренние качества. К позитивным внешним качествам следует отнести аккуратность в одежде и прическе, а также открытое, доброжелательное выражение лица. Внутренние качества, которые может отразить Ваша фотография, это, прежде всего, спокойствие и уверенность в себе. Поэтому не поленитесь сделать несколько фото. Покажите их другим людям и посоветуйтесь с ними перед тем, когда будете наклеивать.

Следующим важным документом, который следует подготовить очень тщательно, является Ваша **автобиография** (самостоятельное описание жизни человека). Если бланк автобиографии Вы получили от работодателя, то его необходимо заполнять аккуратно от руки (тщательно продумайте содержание, воспользуйтесь черновиком). Если Вы не получили такого бланка, то необходимо напечатать на компьютере свою автобиографию на хорошей бумаге (лучше сделать это заранее и принести готовую автобиографию).

При написании автобиографии следует придерживаться следующих рекомендаций:

- точно формулировать и помнить, что нечеткое описание себя, своих профессиональных возможностей и опыта, может дать о Вас столь же неопределенное впечатление;
- особое значение для молодого человека имеет полное и точное описание своей профессиональной подготовки, своих возможностей и желания работать, поскольку Ваш практический опыт может оказаться недостаточным;
- опишите, какой профессиональный опыт Вы имеете, даже если это опыт на общественных началах; каких профессиональных успехов Вы добились;
- помните, что в автобиографии не стоит указывать ничего негативного о себе, но Вы должны быть готовы к тому, чтобы в позитивном тоне обсуждать эти вопросы в ходе собеседования;
- объем Вашей автобиографии ни в коем случае не должен превышать полутора страниц;
- обязательно прочитайте образец автобиографии на предмет устранения орфографических и стилистических ошибок;
- дайте кому-нибудь еще почитать Ваш текст.

Помните, что отношение человека, читающего Ваши документы, вовсе не сводится к позиции: «Давайте посмотрим, чем этот человек нам не подходит?!» Скорее он будет стремиться к тому, чтобы выяснить: «Может быть это тот человек, который нам нужен?!» Используйте все части анкет, автобиографию и прочее, чтобы показать это. И главное – делайте акцент на всем том, на чем можно.

Ниже представлен шаблон автобиографии.

Автобиография.

Я, _____ (фамилия, имя, отчество), родился _____ (день, месяц и год рождения) в _____ (точное место рождения - город, республику, область, район, населенный пункт, так как они назывались на дату рождения) в семье _____ (рабочих, колхозников, служащих).

В _____ году поступил(а) и в _____ году закончил(а) _____ (наименование и местонахождения учебного заведения) по специальности _____ с квалификацией _____ (окончившим высшие и средние специальные учебные заведения - указать квалификацию). (Также в хронологическом порядке приводятся сведения о законченном или незаконченном (с указанием причины) обучении во всех других учебных заведениях высшего и среднего профессионального образования).

В _____ году проходил(а) последипломное обучение и/или повышение квалификации (необходимо указать его виды, сроки, тематику; полученные в результате специальности, квалификации).

Имею ученую степень _____ и ученое звание _____ (при их наличии указать ученые степени, звания, тему и год защиты диссертации; количество и тематику опубликованных научных работ).

К судебной ответственности я и мои ближайшие родственники (родители; супруги, в том числе бывшие; дети; братья и сестры) не привлекались (если привлекались, необходимо указать, когда и за что).

В случае участия в выборных органах необходимо указать, когда и в какие органы избирался.

Имею правительственные награды _____ (указать, какие и когда получены).

Проживаю по адресу: (привести подробный адрес с указанием почтового индекса, области, города и района прописки и реального места жительства; домашний телефон).

5. Гражданство _____

6. Образование

("начальное", "неполное среднее", "средне специальное", "незаконченное высшее", "высшее")

Наименование учебного заведения

Тема: Заполнение анкеты при приеме на работу.

Цель занятия: научить обучающихся заполнению анкеты при устройстве на работу.

Оснащение: образец анкеты со стандартными вопросами.

Основные понятия: профессиональное анкетирование.

План занятия:

1 Рекомендации к заполнению анкеты.

2 Заполнение анкеты.

Порядок выполнения работы:

1 Рекомендации к заполнению анкеты:

Укажите наиболее сильные стороны вас как профессионала. Анкета для соискателей имеет объем 1-6 страниц и содержит стандартные вопросы от работодателя, позволяющие собрать основную и дополнительную информацию о вас. Это всегда собственно разработка компании.

2 Заполнение анкеты:

Общая информация: укажите паспортные данные; условия проживания, контактная информация: телефон, e-mail, семейное положение; дети (их количество, возраст), близкие родственники; нахождение за границей, наличие судимостей.

Информация о перспективах работы в компании:

- На какой среднемесячный доход претендуете?
- Как представляете свое положение в компании через год?
- На какую должность претендуете?
- В каких направлениях работ хотели бы реализовывать свои возможности на предприятии?
- Какой график работы устроит?
- Почему нам стоит принять вас на работу?

Информация об образовании:

- Когда и какие учебные заведения вы закончили, номера дипломов?
- Специальность и квалификация по диплому.
- Дополнительное образование (курсы, тренинги, семинары).
- Какими иностранными языками владеете?

Информация об опыте работы: период работы, название компании, сфера деятельности компании, должность или профессия, график работы, выполняемые обязанности, основные достижения за период работы в компании, уровень заработной платы, причина увольнения.

Информация о профессиональных навыках:

- Каких наивысших профессиональных успехов вы добились?
- Какие ваши знания, умения и навыки будут наиболее полезны в компании?
- Что вы умеете делать лучше других?
- Укажите ваши наиболее сильные стороны как профессионала.
- Владеете ли навыками пользования компьютерными программами?
- Работали ли с оргтехникой?
- Имеете ли водительское удостоверение и стаж вождения?

Информация о рекомендациях:

- Кто из ваших коллег или руководителей может дать вам устную или письменную рекомендацию?

Информация о здоровье:

- Сколько и как часто вы брали больничный лист в прошедшем году?
- Имеете ли вы хронические заболевания, требующие стационарного лечения?

Информация об увлечениях: назовите ваши хобби и увлечения.

Контрольные вопросы:

- Что такое профессиональное анкетирование?

Практическое занятие «Оформление резюме»

Резюме позаимствовано нами из практики европейского и американского кадрового менеджмента.

Резюме - это первое, что необходимо иметь при поиске работы

Можно сказать, что при устройстве на работу, обязательное предоставление резюме - это один из элементов современных правил делового этикета, но одновременно это одно из самых эффективных средств рекламы на рынке труда.

Резюме - это краткий вывод из сказанного, написанного или прочитанного, сжато излагающий основные положения (толковый словарь Д.Н. Ушакова).

Применительно к поиску работы, **резюме** - это описание способностей человека, которые делают его конкурентоспособным на рынке труда. Оно должно отображать три основных качества, требуемых от сотрудника: образованность, продуктивность и неограниченность способностей. В некоторых случаях можно встретить аббревиатуру CV (лат. - Curriculum Vitae), в буквальном переводе означает "жизнеописание" или "ход жизни" и представляет собой резюме работников творческих профессий; в нем представлены результаты труда, в то время как места работы не указываются. Стилль резюме чаще направлен на получение конкретного места работы, в то время как CV содержит более подробную и структурированную информацию о карьерном пути человека. В контексте нашего времени документ, обозначенный CV или "резюме" (франц. resume - краткое изложение

основного содержания), не столько описывает профессиональную жизнь соискателя, сколько служит основанием для приглашения на собеседование. Резюме несет в себе много положительного, как для соискателя рабочего места, так и для работодателя. Для соискателя - "это идеальный способ представить себя в наиболее выгодном свете, а для работодателя - своеобразный метод отсева неподходящих кандидатов".

Цель резюме - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить Вас на личную встречу.

Отсюда вытекает **главный принцип написания резюме** - подчеркнуть все положительные моменты и сделать незаметным, насколько это возможно, то, что вашей сильной стороной не является.

Нужно написать такое резюме:

- чтобы потенциальный работодатель воспринял, *что такое резюме является источником Ваших биографических данных и информации о Вашем профессиональном опыте;*
- что бы оно давало дополнительные сведения, *которые заинтересуют работодателя* и позволят подготовиться к проведению полноценного интервью с Вами;
- *что бы такое резюме отвечало на вопрос, соответствуете ли Вы требованиям, установленным работодателем для данной работы.*

Резюме, с которым работодатель ознакомился до собеседования, позволяет быстро узнать главное о кандидате, сформулировать дополнительные вопросы и не записывать необходимые данные о кандидате, что сокращает время и повышает эффективность собеседования. Чаще всего кадровые вопросы курируют менеджеры по персоналу, секретари, офис-менеджеры, начальники отделов продаж, и даже главные бухгалтера. Специалисты по подбору кадров пользуются субъективным методом отбора резюме, а также методом отбора по ряду формальных признаков (опыт и навыки работы, профессиональные качества, образование, пол, возраст и

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

Чтобы написать хорошее резюме, необходимо следовать принципу избирательности. Информацию для резюме следует отбирать, исходя из его целей, то есть в резюме стоит включать описание именно тех аспектов вашего опыта, которые значимы для позиции, на которую вы претендуете.

По форме резюме подразделяются на профессиональные (универсальные), хронологические, функциональные, хронологически-функциональные, целевые и академические.

- Чаще всего используется **профессиональное (или универсальное) резюме**, в котором вся информация представляется в блоках. По мнению специалистов, эту форму предпочтительнее использовать тем, у кого с послужным списком все в порядке.

- Если же опыта работы недостаточно, или есть перерывы в трудовом стаже информацию лучше разместить в **функциональном резюме**. Функциональное резюме применяется при описании специфического трудового опыта и круга занятий, когда нет необходимости располагать в хронологическом порядке процесс накопления этого опыта. В нем делается

акцент на образовании и специальных знаниях и навыках. Также эта форма резюме приемлема в тех случаях, когда был большой перерыв в работе или есть необходимость сменить профессию.

- Если же главное преимущество - опыт работы, резюме должно быть составлено в хронологическом порядке с перечислением всех мест работы и названий предприятий. **Хронологическое или ретроспективное резюме** наиболее подходит специалистам, много лет проработавшим в одной и той же области и желающим в ней продолжать свою деятельность.

- **Хронологически-функциональное резюме** используется наиболее часто для освещения каких-то особых достижений, в нем в то же время сохраняется хронологическая последовательность изложения трудового стажа и образования.

- **Целевое резюме** заполняется тогда, когда внимание сосредотачивается на соискании определенной должности и запрос подкрепляется изложением знаний и способностей.

- **Академическое резюме** используется для поиска профессорско-преподавательской работы. Самостоятельную часть такого резюме составляет перечень научных работ и публикаций, научных достижений, наград и званий.

Объем и требования к оформлению резюме

Необходимо продумать несколько вариантов резюме - для отправления по почте (или вручения лично), по факсу, в электронном виде по E-mail. Однако тексты должны быть идентичными. Различаться может оформление - удачно подобранная фотография украсит резюме, но подумайте, как она будет выглядеть, полученная по факсу.

1. Первое незыблемое правило - объем резюме не может превышать одной, максимум двух страниц формата А4, причем желательно, чтобы ключевая информация находилась на первой странице. Если же объем этого не позволяет, то подумайте, какой информацией вы можете пожертвовать. Однако, если у человека большой опыт работы, это создает определенные

сложности и ограничения, но при наборе резюме на компьютере, есть возможность обойти это правило: измените размер шрифта, хотя это и не желательно - резюме должно читаться легко.

2. Если резюме занимает больше одной страницы, в конце страниц указывается, что продолжение находится на следующем листе. На всех листах, кроме первого печатается номер листа и указывается фамилия.

3. Если по объему резюме получилось на одну неполную страницу, информацию необходимо расположить так, чтобы страница была полностью занята текстом.

4. Чтобы написать "правильное" резюме, необходимо использовать один шрифт, желательно Times New Roman либо же Arial. Множество шрифтов разных размеров нечитабельны! Строгий стиль оформления - неперемное условие. Не стоит также демонстрировать возможности фильтров Adobe Photoshop: резюме - это документ.

5. Что касается размера шрифта, то стандартным для резюме считается шрифт 12-го размера. Необходимо, чтобы все содержимое было одного размера.

6. Каждый раздел резюме должен быть отделен от предыдущего.

7. Заголовки лучше выделять жирным и/или подчеркиванием.

8. Обязательно проверьте правописание (кнопочка F7 в редакторе Word). У резюме с ошибками нет никаких шансов.

9. Резюме должно быть написано простым языком.

10. Для документов такого типа рекомендуется следующая разметка страницы: верхнее поле - 2 см, правое - 2 см, нижнее - 2 см, левое 2,5 см. Допускается сужение поля на сантиметр и вместо стандартного 12-го размера шрифта использование 10-го. В то же время вариант с уменьшением шрифта приемлем только в том случае, если резюме будет отправлено работодателю по E-mail-у или вручено лично. В случае отправления резюме по факсу, размер шрифта меньше 12 лучше не использовать, иначе резюме невозможно будет прочитать.

11. Для резюме используется бумага белого цвета, хорошего качества.

Стиль написания резюме должен отвечать следующим требованиям:

- **краткость** - отсутствие лишних слов, непонятных сокращений и терминов;
- **конкретность** - отсутствие информации, не имеющей прямого отношения к вакансии;
- **целенаправленность** - изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность;
- **активность** - необходимость использования активных глаголов, показывающих активность. Например, если у вас есть только начальные знания бухучета, а они необходимы для данной должности, то нужно писать "владею основами бухучета и аудита". Никогда не следует писать "участвовал", "оказывал помощь", т. к. это позволяет думать, что вы стояли в стороне и от случая к случаю оказывали разные услуги;
- **точность и ясность изложения мысли;**
- **избирательность** - предполагает тщательный отбор информации (не пытайтесь все уместить в одном резюме. Помните, резюме должно полностью соответствовать той должности, на которую вы претендуете!);
- **честность** (отсутствие недостоверной информации);
- **грамотность.**

Образец написания резюме

ИВАНОВ

Цветное фото приветствуется.

/для отправки по e-mail/

Иван Александрович

ЦЕЛЬ:

- Ищу работу в сфере информационных технологий в качестве:
 1. Помощника директора по обеспечению безопасности

информации;

2. Руководителя направления (заместителя) по созданию и эксплуатации сетей передачи данных и ЛВС;
3. Начальника отдела (группы) администраторов корпоративных баз данных под управлением ОС LINUX, WINDOWS2000/3, XP.
 - Против командировок и ненормированного рабочего дня не возражаю.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СЕБЕ:

- 1968 г.р., женат. Имею дочь 1990 г.р.
- Проживаю по адресу: 352900, г. Армавир, Краснодарский край., ул. Ленина, 18.
 - Служ./дом. тел. : (код) 222-32-23, сот.: (код) 234-56-78, e-mail:qwerty@mylo.ru.
 - Паспорт серия 00 01 № 011803.

ОБРАЗОВАНИЕ:

- Ленинградский электротехнический институт в 1990 г.
Специальность: автоматизированные системы управления.
Квалификация: инженер электронной техники.
- Курсы повышения квалификации: см. Приложения. */ксерокопии свидетельств/*

ТРУДОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ:

- С 1999 г. по настоящее время – начальник отдела ИТ.
- С 1993 г. по 1999 г. – старший инженер по обеспечению безопасности информации.
 - С 1990 г. по 1993 г. – инженер, начальник смены-старший инженер по эксплуатации средств вычислительной техники и ЛВС.
 - Готов приступить к работе весной 2006 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРУДОВЫЕ НАВЫКИ:

- Могу применять знания и опыт в соответствии с опытом и исполняемыми в настоящее время должностными обязанностями.

- Обладаю опытом работы в области создания (включая разработку проектов) и эксплуатации межрегиональных АСУ (ЛВС и территориальная система обмена данными), а также по обеспечению безопасности информации.

- Легковой автомобиль и водительские права кат. В и С имею.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

- Своими основными качествами считаю инициативность, коммуникабельность и настойчивость.

- Сохранность корпоративных секретов гарантирую.

- Заграничный паспорт.

- Здоровье хорошее.

Практическая работа «Разрешение конфликтных ситуаций на конкретных примерах»

- **Вариант 1.**

- **Цель работы: Разрешение конфликтных ситуаций**

- Содержание работы: Проанализировать конфликтные ситуации и предложить свои варианты решения.

- **Ситуация 1.Производственная ситуация «Кто же прав?»**

- В организации лучшей бригадой считается бригада монтажников, возглавляемая Кравченко и в этом немалая заслуга молодого монтажника Николаева.

- В выполнении операций по монтажу и наладке Николаев достиг такого совершенства, что его виртуозностью восхищаются рабочие всего предприятия. Он работает увлеченно и эта увлеченность трудом невольно передается всей бригаде. Николаев по своему характеру веселый, даже озорной, любит шутку, острое слово. Молодые рабочие, составляющие половину бригады, подражают ему, пожилые – уважают.

- Вместе с тем Николаев нередко бывает несдержанным. Отстаивая свою правоту, в запальчивости, он может даже нагубить. В резкой форме позволяет себе разговаривать с бригадиром Кравченко, имеющим также пятый разряд.

- Серьезный, строгий и требовательным Кравченко не любит посторонних разговоров на работе, делает вид, что не слушает анекдотов, шуток или требует прекратить «разговорчики», когда острое слово направлено в адрес начальства.

- На этой почве между Николаевым и Кравченко установились натянутые, даже неприязненные отношения, что отрицательно сказывается на рабочем настроении всей бригады. Прораб Быков неоднократно беседовал с каждым из них. Быков понимал, что бригада добилась высоких производственных показателей, с одной стороны, благодаря организаторским способностям, требовательности и дисциплинированности Кравченко, с другой стороны – деловому задору и высокому мастерству Николаева.

- Что же касается лично Быкова, то он высоко ценил бригадира Кравченко, который постоянно «болел» за работу своей бригады. Например, когда нехватало деталей и монтажникам угрожал простой, Кравченко проявлял огромную энергию и буквально «выколачивал» нужные ему материалы. Также строго Кравченко следил и за качеством строительной продукции, в его бригаде не было брака. И хотя Кравченко порой изрядно «трепал» прорабу Быкову нервы, последний уважал его и считал лучшим из всех бригадиров на участке.

- Мнение Быкова о Николаеве было не менее положительное. Он считал его «неофициальным» вожаком бригады.

-

- Быков сознавал также, что уход из бригады одного из них может привести к нежелательным последствиям, снизит работоспособность коллектива. Этими соображениями прораб руководствовался при разрешении всех конфликтов между Николаевым и Кравченко.

- Однажды к прорабу Быкову пришел взволнованный Кравченко и представил докладную записку следующего содержания:

-
- Прорабу монтажного участка №3
- Быкову И.А. от бригадира
- Кравченко В.М.
- **Докладная записка**
- Довожу до Вашего сведения, что слесарь-монтажник Николаев вчера опоздал на работу на 17 минут. На мой вопрос о причинах опоздания вразумительных объяснений не дал. Сегодня во время работы Николаев развлекал рабочих анекдотами и неуместными шутками в адрес главного инженера. В результате рабочий Сергеев зазевался и уронил себе на ногу инструмент. На мои требования прекратить посторонние разговоры Николаев назвал меня «городничим», чем вызвал смех у рабочих.

- Прошу за нарушение трудовой дисциплины, за подрыв моего авторитета наложить на Николаева взыскание и лишить его премии за месяц. В противном случае прошу освободить меня от занимаемой должности.

- Кравченко
- Прочитав докладную записку, прораб Быков пытался успокоить Кравченко и, как бывало ни один раз прежде, помирить его с Николаевым. «Зачем так официально? Я вызову и отчитаю его», - сказал Быков и протянул Кравченко его докладную. «Бригада у тебя хорошая, работайте дружно, как все работают, и перестаньте ссориться по пустякам. Это же не серьезно!». Но Кравченко вспылал: «Всему есть предел! Не пытайтесь и на этот раз примирить нас! Примите меры! Иначе...!» Быков резко прервал его: «По-твоему, бригадир, мне делать нечего как только выяснять ваши отношения?! Хватит! Пусть теперь разбирается Резников. И скажите Николаеву, чтобы принес мне объяснительную записку».

-
- Прорабу монтажного участка №3

- Быкову Н.Н.
- Объяснительная записка
- Поясняю, что никакого опоздания на работу с моей стороны не

было. Проходную завода я прошел вовремя, но когда шел к строящемуся корпусу, меня задержал примерно на 10 минут профорг Воинов. Он согласовал со мной, как с членом профсоюза, план работы профсоюзной организации на следующий квартал.

- Что касается шуток и анекдотов, то я их действительно рассказывал. Считаю, что веселое слово не помеха работе. Бригадир думает иначе. Поэтому между нами нередко происходит неприятные разговоры. Если Вы накажите меня, от этого работа только пострадает. Бригада должна будет работать молча, как глухонемая, и, думаю, разбежится. Я уйду первым. Работать молча 8 часов не смогу.

- Николаев
- Прораб Быков направился к начальнику участка Резникову и представил докладную Кравченко и объяснительную Николаева. Резников стал обдумывать сложившуюся ситуацию.

Студентам предлагается:

- Разрешить этот конфликт с позиции начальника участка. Дать оценку действиям прораба Быкова, бригадира Кравченко и монтажника Николаева.

-

Ситуация 2. Руководитель вновь созданной типографии принял срочный заказ на изготовление серии плакатов во время предвыборной кампании. При обсуждении деталей выполнения заказа начальники цехов заметили ему, что невозможно выполнить работу за столь короткий срок: только изготовление форм потребует большего времени. «Так печатайте без форм», - ответил директор, повергнув всех в легкий шок. Работа была выполнена в срок, но качество исполнения оставляло желать лучшего. При

выяснении причин возник конфликт между работниками печатного и формного цехов, обвинявших в этом друг друга.

Студентам предлагается: Определите природу и тип известного Вам конфликта (причины, объект, субъект). Разработайте модель эффективного управления конфликтом.

Ситуация 3.

- Опишите ярко запомнившийся Вам конфликт. Определите его тип, причину, методы разрешения конфликтной ситуации и последствия. Оцените правильность Вашего поведения по разрешению конфликта.
- Всегда ли конфликт имеет негативное явление? (обосновать ответ)

Практическая работа «Разрешение конфликтных ситуаций на конкретных примерах»

Вариант 2.

Цель работы: Разрешение конфликтных ситуаций

- Содержание работы: Проанализировать конфликтные ситуации и предложить свои варианты решения.

Ситуация 1. Производственная ситуация «Кто же прав?»

- В организации лучшей бригадой считается бригада монтажников, возглавляемая Кравченко и в этом немалая заслуга молодого монтажника Николаева.
- В выполнении операций по монтажу и наладке Николаев достиг такого совершенства, что его виртуозностью восхищаются рабочие всего предприятия. Он работает увлеченно и эта увлеченность трудом невольно передается всей бригаде. Николаев по своему характеру веселый, даже озорной, любит шутку, острое слово. Молодые рабочие, составляющие половину бригады, подражают ему, пожилые – уважают.

- Вместе с тем Николаев нередко бывает несдержанным. Отстаивая свою правоту, в запальчивости, он может даже нагрубить. В резкой форме позволяет себе разговаривать с бригадиром Кравченко, имеющим также пятый разряд.

- Серьезный, строгий и требовательным Кравченко не любит посторонних разговоров на работе, делает вид, что не слушает анекдотов, шуток или требует прекратить «разговорчики», когда острое слово направлено в адрес начальства.

- На этой почве между Николаевым и Кравченко установились натянутые, даже неприязненные отношения, что отрицательно сказывается на рабочем настроении всей бригады. Прораб Быков неоднократно беседовал с каждым из них. Быков понимал, что бригада добилась высоких производственных показателей, с одной стороны, благодаря организаторским способностям, требовательности и дисциплинированности Кравченко, с другой стороны – деловому задору и высокому мастерству Николаева.

- Что же касается лично Быкова, то он высоко ценил бригадира Кравченко, который постоянно «болел» за работу своей бригады. Например, когда нехватало деталей и монтажникам угрожал простой, Кравченко проявлял огромную энергию и буквально «выколачивал» нужные ему материалы. Также строго Кравченко следил и за качеством строительной продукции, в его бригаде не было брака. И хотя Кравченко порой изрядно «трепал» прорабу Быкову нервы, последний уважал его и считал лучшим из всех бригадиров на участке.

- Мнение Быкова о Николаеве было не менее положительное. Он считал его «неофициальным» вожаком бригады.

- Быков сознавал также, что уход из бригады одного из них может привести к нежелательным последствиям, снизит работоспособность коллектива. Этими соображениями прораб руководствовался при разрешении всех конфликтов между Николаевым и Кравченко.

- Однажды к прорабу Быкову пришел взволнованный Кравченко и представил докладную записку следующего содержания:

- Прорабу монтажного участка №3
- Быкову И.А. от бригадира
- Кравченко В.М.

Докладная записка

- Довожу до Вашего сведения, что слесарь-монтажник Николаев вчера опоздал на работу на 17 минут. На мой вопрос о причинах опоздания вразумительных объяснений не дал. Сегодня во время работы Николаев развлекал рабочих анекдотами и неуместными шутками в адрес главного инженера. В результате рабочий Сергеев зазевался и уронил себе на ногу инструмент. На мои требования прекратить посторонние разговоры Николаев назвал меня «городничим», чем вызвал смех у рабочих.

- Прошу за нарушение трудовой дисциплины, за подрыв моего авторитета наложить на Николаева взыскание и лишить его премии за месяц. В противном случае прошу освободить меня от занимаемой должности.

- Кравченко
- Прочитав докладную записку, прораб Быков пытался успокоить Кравченко и, как бывало ни один раз прежде, помирить его с Николаевым. «Зачем так официально? Я вызову и отчитаю его»,-сказал Быков и протянул Кравченко его докладную. «Бригада у тебя хорошая, работайте дружно, как все работают, и перестаньте ссориться по пустякам. Это же не серьезно!». Но Кравченко вспылал: «Всему есть предел! Не пытайтесь и на этот раз примирить нас! Примите меры! Иначе...!» Быков резко прервал его: «По-твоему, бригадир, мне делать нечего как только выяснять ваши отношения?! Хватит! Пусть теперь разбирается Резников. И скажите Николаеву, чтобы принес мне объяснительную записку».

-
- Прорабу монтажного участка №3

- Быкову Н.Н.

Объяснительная записка

• Поясняю, что никакого опоздания на работу с моей стороны не было. Проходную завода я прошел вовремя, но когда шел к строящемуся корпусу, меня задержал примерно на 10 минут профорг Воинов. Он согласовал со мной, как с членом профсоюза, план работы профсоюзной организации на следующий квартал.

• Что касается шуток и анекдотов, то я их действительно рассказывал. Считаю, что веселое слово не помеха работе. Бригадир думает иначе. Поэтому между нами нередко происходит неприятные разговоры. Если Вы накажите меня, от этого работа только пострадает. Бригада должна будет работать молча, как глухонемая, и, думаю, разбежится. Я уйду первым. Работать молча 8 часов не смогу.

- Николаев

• Прораб Быков направился к начальнику участка Резникову и представил докладную Кравченко и объяснительную Николаева. Резников стал обдумывать сложившуюся ситуацию.

Студентам предлагается: Разрешить этот конфликт с позиции начальника участка. Дать оценку действиям прораба Быкова, бригадира Кравченко и монтажника Николаева.

Ситуация 2.

• Совещание у директора фирмы "Атлант". Подводились акты работы за I квартал текущего года. Ситуация на рынке холодильников изменилась, в результате чего на складах фирмы скопилось большое количество нереализованной продукции. Директором фирмы все обвинения за упущения были возложены на коммерческого директора И.И.Петрова. В свою очередь И.И.Петров уведомил участников совещания о том, что уже в январе у него появилась тревога по поводу реализации холодильников и

поэтому он дал устное указание начальнику отдела маркетинга В.П.Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. В.П.Сидоров же на выдвинутые обвинения ответил, что он об этом впервые слышит. Возник конфликт.

Студентам предлагается:

- Определите природу и тип известного Вам конфликта (причины, объект, субъект).
- Разработайте модель эффективного управления конфликтом.

Ситуация 3.

- Опишите ярко запомнившийся Вам конфликт. Определите его тип, причину, методы разрешения конфликтной ситуации и последствия. Оцените правильность Вашего поведения по разрешению конфликта.
- Какой способ является лучшим при разрешении конфликтов? (почему)

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Тема. Составление проекта Кодекса профессиональной этики специалиста

Цель: на основе предлагаемых тестов провести диагностику своих личносно – нравственных качеств.

Задание 1.

Необходимо составить перечень личносно-нравственных качеств (5-6), которые желательны для специалиста - логиста:

1. перечень с позиции клиента,
2. с позиции коллеги
3. с позиции руководителя.

Затем письменно провести анализ качеств: совпадают ли списки, если нет – почему?

Задание 2.

Предлагается письменно охарактеризовать

- а) трудного клиента,
- б) трудного коллегу,
- в) трудного руководителя.

Затем письменно провести анализ объективности данных характеристик.

Задание 3.

Тест

Диагностика личностной установки «альтруизм-эгоизм»

Внимательно прочитайте вопросы и ответьте на них «да» или «нет», исходя из имеющейся у Вас тенденции поведения в данной ситуации.

1. Вам часто говорят, что вы больше думаете о других, чем о себе?
2. Вам легче просить за других, чем за себя?
3. Вам трудно отказать людям, когда они вас о чем-нибудь просят?
4. Вы часто стараетесь оказать людям услугу, если у них случилась беда или неприятности?
5. Для себя вы делаете что-либо с большим удовольствием, чем для других?
6. Вы стремитесь сделать как можно больше для других людей?
7. Вы убеждены, что самая большая ценность в жизни — жить для других людей?
8. Вам трудно заставить себя сделать что-то для других?
9. Ваша отличительная черта — бескорыстие?
10. Вы убеждены, что забота о других часто идет в ущерб себе?
11. Вы осуждаете людей, которые не умеют позаботиться о себе?
12. Вы часто просите людей сделать что-либо из корыстных побуждений?
13. Ваша отличительная черта — стремление помочь другим людям?
14. Вы считаете, что сначала человек должен думать о себе, а потом уже о других?
15. Вы обычно много времени уделяете своей особе?

16. Вы убеждены, что не нужно для других сильно напрягаться?
17. Для себя у вас обычно не хватает ни сил, ни времени?
18. Свободное время вы используете только для своих увлечений?
19. Вы можете назвать себя эгоистом?
20. Вы способны приложить максимальные усилия лишь за хорошее вознаграждение?

Обработка результатов. Проставляется по 1 баллу при ответах «да» на вопросы 1, 4, 6, 7, 9, 13, 17 и ответах «нет» на вопросы 5, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20. Затем подсчитывается общая сумма баллов.

Результаты: чем набранная сумма баллов больше 10, тем в большей степени у субъекта выражен альтруизм, желание помочь людям. И наоборот, чем сумма баллов меньше 10, тем больше у субъекта выражена эгоистическая тенденция.

Задание 3.

Методика «Шкала совестливости»

Предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением рядом с ним поставьте знак «+» («да»), при несогласии — знак «-» («нет»).

Опросник:

1. Я всегда строго соблюдаю принципы нравственности и морали.
2. Я всегда следую чувству долга и ответственности.
3. Я верю, что любые, даже скрытые поступки не окажутся безнаказанными.
5. Я считаю, что соблюдение законов является обязательным.
6. Я считаю, что люди должны отказаться от всякого употребления спиртных напитков.
7. Если бы я должен был намеренно солгать человеку, мне пришлось бы смотреть в сторону. Так как стыдно было бы смотреть ему в глаза.
8. Я люблю читать книги, статьи на темы морали и нравственности.
9. Меня раздражает, когда женщины курят.

10. Думаю, что существует одно-единственное правильное понимание жизни.

11. Когда кто-нибудь проявляет глупость или невежество, я стараюсь его поправить.

12. Я человек твердых убеждений.

13. Я люблю лекции на серьезные темы.

14. Я считаю, что всякую работу следует доводить до конца, даже если кажется, что в этом нет необходимости. Обработка и интерпретация результатов

За каждый положительный ответ начисляется по 1 баллу и подсчитывается их сумма. Чем большую сумму баллов набрал опрашиваемый, тем больше у него выражены совесть, чувство ответственности.

Задание 4

Самооценка уровня рефлексии (самоанализа)

Ниже приведены вопросы, на которые необходимо отвечать «да», «нет» и «не знаю».

1. Случалось ли Вам когда-либо совершить жизненную ошибку, результаты которой Вы чувствовали в течение нескольких месяцев или лет?

2. Можно ли было избежать этой ошибки?

3. Случается ли Вам настаивать на собственном мнении, если Вы не уверены на 100% в его правильности?

4. Рассказали ли Вы кому-либо из самых близких о своей самой большой жизненной ошибке?

5. Считаете ли Вы, что в определенном возрасте характер человека уже не может измениться?

6. Если кто-то доставил Вам небольшое огорчение, можете ли Вы быстро забыть об этом и перейти к обычному распорядку?

7. Считаете ли Вы себя иногда неудачником?

8. Считаете ли Вы себя человеком с большим чувством юмора?

9. Если бы Вы могли изменить важнейшие события, имевшие место в прошлом, построили бы Вы иначе свою жизнь?

10. Что больше руководит Вами при принятии ежедневных личных решений — рассудок или эмоции?

11. С трудом ли Вам дается принятие мелких решений по вопросам, которые каждый день ставит жизнь?

12. Пользовались ли Вы советом или помощью людей, не входящих в число самых близких, при принятии жизненно важных решений?

13. Часто ли Вы возвращаетесь в воспоминаниях к минутам, которые были для Вас неприятны?

14. Нравится ли Вам Ваша личность?

15. Случалось ли Вам просить у кого-либо прощения, хотя Вы не считали себя виноватым?

Обработка и интерпретация результатов: за каждый ответ «да» на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и «нет» на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 Вы получаете по 10 баллов. За каждый ответ «не знаю» Вы получаете по 5 баллов.

Подсчитайте общее количество баллов.

100—150 баллов — полное отсутствие рефлексии прошлого опыта. Вы обладаете исключительной способностью усложнять себе жизнь. Вашими решениями недовольны ни Вы, ни Ваше окружение. Для исправления ситуации необходимо лучше обдумывать свои решения, анализировать ошибки и найти хороших советчиков по сложным жизненным ситуациям.

50—99 баллов — рефлексия со знаком «-», итогом прошлых ошибок становится страх перед совершением новых. Ваша осторожность, явившаяся результатом прошлых жизненных ошибок, не всегда является гарантией полного жизненного успеха. Возможно то, что Вы считаете ошибкой, совершенной в прошлом, — просто сигнал о том, что Вы изменились. Ваш критичный ум иногда мешает исполнению ваших глубоких желаний.

0—49 баллов — рефлексия со знаком «+». Анализ совершенного и движение вперед. В ближайшее время Вам не грозит опасность совершить жизненную ошибку. Гарантия этого — Вы сами. У вас есть много черт, которыми обладают люди с большими способностями к хорошему планированию и предвидению собственного будущего. Вы ощущаете себя творцом собственной жизни.

Ход работы:

Оформите практическую работу в письменной форме.

Выполнение задания:

1. ответы на теоретические вопросы
2. ответы на вопросы теста
3. анализ и обработка результатов исследования

Вывод по практической работе:

Тема «Невербальные средства коммуникации»

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

Практическая работа.

Тема «Деловой протокол и этикет»

Задание № 1

Сравните столбцы в таблице 1.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.1

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся

	готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Задание № 2

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Задание № 3

Дайте определения понятию невербальное деловое общение.

Задание № 4

Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Таблица 1.2

Термин	Определение
1.Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым

	использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.

Задание № 5

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Задание № 6

Приведите по два примера к каждому из следующих определений:

- Гипéрбола (из др.-греч. ὑπερβολή «переход; чрезмерность, избыток; преувеличение») — стилистическая фигура явного и намеренного преувеличения, с целью усиления выразительности и подчёркивания сказанной мысли. Например: «я говорил это тысячу раз» или «нам еды на полгода хватит».

- Эпítет (от др.-греч. ἐπίθετον — «приложенное») — определение при слове, влияющее на его выразительность. Выражается преимущественно именем прилагательным, но также наречием («горячо любить»), именем существительным («веселья шум»), числительным («вторая жизнь»).

Задание № 7 Дайте определения понятию вербальное деловое общение.

Задание № 8

Сравните столбцы в таблице 3.2 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.3

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

Задание № 9

В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;

- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

Задание № 10

На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека

Задание № 11

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

Задание № 12

Сравните столбцы в таблице 4.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1.4

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и

	адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Практическая работа.

Тема «Речевой этикет»

Задание 1

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

Задание 2

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

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

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

Задание 4

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

Задание 5

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

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

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

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 3) принять предложение;
- 4) выслать новые каталоги;
- 5) принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Каков общий принцип использования этикетных средств?
3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?

4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

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

Практическая работа.

Тема «Невербальное общение»

Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?

1 Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;

- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению?

Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Ответы

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а – 1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0

15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
2. Что означает организация пространственной среды?

3. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
4. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Практическая работа. Тема «Дискуссия».

Задание 1

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 2

Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;

развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;

развитие умений аргументированно вести дискуссию;

развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;

развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Задание 3

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
3. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.

7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации?
Почему?

8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Практическая работа.

Тема «Слушание в деловой коммуникации»

Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%.

Задание 1

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на

слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 6

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Вопросы для самоконтроля

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. Каковы внешние помехи слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерефлексивного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

**Практическая работа. Тема. «Формы деловой коммуникации
Деловая беседа по телефону»**

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

расположить к себе клиента;

убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

Практическое занятие.

Тема «Имидж делового человека»

Цель:

1. Знать культуру одежды делового человека и принципы подбора одежды с учетом индивидуальных особенностей;

2. Понимать основные принципы построения имиджа делового человека, основные формы выражения делового имиджа;

3. Уметь составлять образ делового человека с учетом его индивидуальных особенностей и конкретной профессиональной ситуации.

Краткие теоретические сведения по теме «Имидж делового человека».

Деловой имидж - это то представление, которое вы создаёте сами о себе как внешнее отражение вашей личности и как показатель ваших деловых и чисто человеческих качеств. Чем оно удачнее, тем выше ваш профессиональный и политический авторитет, тем легче находить общий язык с окружающими и завоёвывать у них признание и должное уважение.

Об имидже и его роли в бизнесе и политике в последнее время говорят у нас всё чаще и серьёзнее. Опыт мирового цивилизованного сообщества убедительно доказал, что без создания положительного делового имиджа наивно рассчитывать на успешное осуществление как коммерческих, так и политических проектов и пользоваться достойной репутацией в деловых кругах.

Основные формы выражения делового имиджа.

Имидж, как и сама личность человека, весьма многогранен, поскольку в разных деловых ситуациях человек предстаёт перед окружающими в довольно несхожих ипостасях.

Однако при всём своём различии эти ипостаси - лишь разные точки зрения на одну и ту же личность. В каждой конкретной ситуации и для разных групп людей деловой имидж должен быть им адекватен и складываться из возможно большего числа конкретных форм его выражения. Окружающим вас людям не безразлично, как вы смотрите, в какой мере знаете и соблюдаете правила и условности делового этикета, владеете искусством устной и письменной речи, из каких этических принципов исходите в своей деятельности, как используете средства и приёмы

поведенческой техники и тактики, в какой мере проявляете заботу о собственном здоровье.

Культура одежды делового мужчины

Если вы спросите, что такое «деловой мужчина», вам вряд ли скажут что-то конкретное. Но если вы попросите описать, как он должен выглядеть, то подавляющее число ответов будет примерно начинаться так: «Это человек в костюме». Конечно, будут упомянуты и вежливость, и опрятность, подтянутый вид, и многие другие факторы. Но главным, неотъемлемым атрибутом его внешности практически единодушно и без запинки будет назван костюм. И это действительно так. Самая распространённая и наиболее признанная на сегодня одежда настоящих мужчин - это, несомненно, костюм. Можно с уверенностью сказать, что он стал «рабочей одеждой» современного делового человека во всех странах мира.

Культура одежды деловой женщины.

Для женщины, желающей добиться успеха в делах, очень важно помнить о своей внешности, более того, поставить её на службу. Деловая женщина не может прийти на работу просто в брюках и кофточке. В брючном костюме - может, а в обычной кофточке и брюках - не может, поскольку это одежда для дома. Деловая женщина никогда не придёт на работу сильно декольтированная, в платье без рукавов или в майке и без чулок. Во всём мире основная форма женской одежды для работы - это костюм. Платье можно позволить себе только в жару и только однотонное. В гардеробе деловой женщины должно быть две-три юбки, жакеты, две-три блузки. Менять туалеты желательно часто, ведь одна и та же вещь, надеваемая каждый день, надоедает и «гасит настроение».

Деловую одежду отличают классический покрой и многофункциональность. Особенно ценен хороший вкус, который проявляется в умении подбирать для своей одежды ткани по структуре и расцветке. Так худеньким лучше всего шить или покупать одежду из лёгких «торчащих» тканей или из тканей с большим ворсом. Полным, наоборот,

пойдут тяжёлые, «падающие» ткани. К тонким фигурам хорошо подходят ткани ярких расцветок с крупным рисунком, с поперечными или косыми полосами, в крупную летку, а также однотонные светлые ткани (белые, голубые, жёлтые и т.д.) с различными блестящими оттенками. Женщинам, имеющим полную фигуру, больше идут ткани с мелким рисунком, продольными полосками и однотонные ткани тёмных расцветок (чёрные, коричневые, красные). Такой подбор цветов и рисунков объясняется их световыми эффектами: в первом случае они как бы укрупняют фигуру, во втором - делают её тоньше.

I вариант.

Создать образ деловой женщины для встречи с выгодными клиентами. Утром она встречает клиентов в аэропорту и сопровождает их в гостиницу. После обеда назначена встреча с клиентами в центральном офисе компании, где состоятся деловые переговоры и подписание документов. На вечер назначен торжественный ужин в ресторане, в честь подписания контракта.

Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Новосибирск.

Время года: весна, апрель

Место работы: крупная компания, занимающейся поставками нефти.

Возраст: 28 лет

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 83 см.
- Размер одежды 52.
- Блондинка, длинные волосы
- Голубые глаза

Составляющие для образа:

- Верхняя одежда (необходимо сопровождать клиентов по городу);
- Одежда для деловых переговоров в офисе;
- Обувь;

- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для ужина в ресторане.

II вариант.

Создать образ деловой женщины для встречи с партнерами.

Утром она встречает партнеров у дверей здания, сопровождает в офис и там подробно рассказывает о работе своей туристической фирмы.

После деловой беседы сотрудница и партнеры выбирают несколько объектов, которые договариваются посетить в течение следующего дня.

На следующий день состоится встреча в ходе, которой необходимо посетить несколько туристических объектов, составить совместный план работы, а вечером в офисе в торжественной обстановке подписать деловое соглашение о сотрудничестве. Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Краснодар.

Время года: лето, июль

Место работы: крупная туристическая фирма

Возраст: 22 года

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 61 см
- Размер одежды 42
- Брюнетка
- Карие глаза

Составляющие для образа:

- Одежда для деловой беседы в офисе;
- Обувь;
- Украшения, аксессуары;
- Прическа;

- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для посещения туристических объектов;
- Одежда (и другие элементы) для торжественного подписания делового соглашения о сотрудничестве.

Используемое оборудование и материалы: бумага, цветные фломастеры, маркеры.

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с исходными данными задания;
2. Выполнение задания;
3. Защита выполненного задания.

Оформление отчета:

1. Наименование и цель работы.
2. Ответы на контрольные вопросы.
3. Наглядные изображения.

Форма защиты выполненной работы: устные ответы на контрольные вопросы. Рассказ о составляющих образа делового человека, согласно предоставленному заданию.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое имидж. Что такое деловой имидж?
2. Как создается имидж человека?
3. Как добиться расположения других людей?
4. Как обрести уверенность в себе?
5. Каковы общие требования этикета к культуре деловой одежды?
6. Каковы особенности внешнего вида деловых мужчин и женщин?

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Основы специальности», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Оценка знаний учащихся проводится в виде тестирования.

Вопросы к итоговому контролю

1. Сущность специальности операционная деятельность в логистике, цели и задачи.
2. Специальность, профессия и квалификация.
3. Основные задачи профессиональной деятельности логиста.
4. История профессии. Место курса в профессиональной подготовке логиста.
5. Основные проблемы современной логистики
6. Основные факторы карьерного роста
7. Профессиональные задачи, нацеленного на карьерный рост.
8. Сущность профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности.
9. Понятие логистики и различные подходы к его трактованию.
10. Логистика в системе управления.
11. Задачи логистики.
12. Функции логистики.
13. Основные этапы становления логистики.
14. Факторы и тенденции развития логистики.
15. Содержание концепций логистики: аналитическая.
16. Содержание концепций логистики: технологическая.
17. Содержание концепций логистики: маркетинговая.
18. Содержание концепций логистики: интегральная.
19. Научный метод в логистике.
20. Экономико – математические методы.
21. Методы прогнозирования в логистике.

22. Неформальные методы в логистике.
23. Понятие логистической системы.
24. Общая характеристика логистической системы.
25. Объекты логистической системы.
26. Этапы логистического процесса.
27. Макрологистические, микрологистические системы.
28. Тянущая система и вытягивающая система и их варианты.
29. Понятие планирования.
30. Виды планирования.
31. Особенности стратегического планирования в логистических системах и в их отдельных звеньях.
32. Особенности тактического планирования в логистических системах и в их отдельных звеньях.
33. Миссия и ее элементы.
34. Понятие и необходимость в материальных запасах.
35. Сущность и необходимость в материальных запасах.
36. Основные концепции управления запасами.
37. Критерии, характеризующие материальное обеспечение предприятия.
38. Планирование поставок.
39. Определение метода поставок.
40. Критерии выбора поставщиков.
41. Позиции сторон в переговорах.
42. Схема материально – технического обеспечения предприятия.
43. Основные понятия производственной логистики.
44. Сущность производственной логистики.
45. Виды типов производств.
46. Структура производственного процесса.
47. Значение производственной системы промышленной организации.
48. Классификация производственных процессов.
49. Значение производственных процессов.

50. Значение принципов организации производственного процесса.
51. Сущность различных способов движения материальных ресурсов в производственном процессе.
52. Планирование различных способов движения материальных ресурсов в производственном процессе.
53. Значение складской деятельности.
54. Понятие системы складирования.
55. Классификация складов.
56. Функции складов.
57. Выбор типа и формы собственности складов.
58. Количество и мощности склада.
59. Планирование логистического процесса на складе.
60. Основы сбытовой логистики.
61. Методика создания логистической сбытовой сети.
62. Планирование каналов сбыта.
63. Распределительные каналы.
64. Типы посредников.
65. Стимулирование сбыта.
66. Анализ и проектирование распределительных каналов.
67. Понятие запасов.
68. Виды запасов.
69. Понятие материальных запасов.
70. Объективный характер материальных запасов.
71. Значение основных методов используемых при расчете потребностей в материальных запасах для выполнения производственной программы предприятия.
72. Значение основных методов используемых для контроля за состоянием материальных запасов предприятия.
73. Сущность и необходимость производственной логистики. Ее особенности.

74. Теоретические аспекты логистической концепции: «Конбан».
75. Теоретические аспекты логистической концепции: «Тощее производство».
76. Теоретические аспекты логистической концепции: «Планирование потребностей».
77. Теоретические аспекты логистической концепции: «Реагирование на спрос».
78. Календарный метод планирования материальных потребностей.
79. Объемно – календарный метод планирования материальных потребностей.
80. Концепция «Точно вовремя» в сравнении с PR – стандартами.
81. Задачи и обязанности современного логиста.
82. Особенности профессии логиста, его место и роль в хозяйственной деятельности компании
83. Особенности логистической деятельности в отраслях и сферах бизнеса.
84. Обязанности логиста в функции управления заказами и запасами.
85. Обязанности логиста в функции управления поставками.
86. Обязанности логиста в функции управления складами.
87. Особенности логистической деятельности в отраслях и сферах бизнеса: понятие финансовой логистики,
88. Особенности деятельности логистов в страховых, инвестиционных, банковских структурах.
89. Развитие промышленности и транспортной системы Северо-Западного региона России.
90. Развития СПб как центра логистических услуг.
91. Территориальное преимущество СПб.
92. Преимущества и недостатки территориального расположения СПб в транспортной системе страны.
93. Специализация логистов.

Критерии оценки ответа студента на дифференцированном зачёте	Характеристика ответа	Оценка
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием современной профессиональной терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.		5
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной профессиональной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.		4
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.		3
Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, профессиональная терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.		2
или		
Ответ на вопрос полностью отсутствует		
или		
Отказ от ответа		

Тест

Выберите 1 правильный ответ:

1. Сведения, независимо от формы их представления, воспринимаемые человеком или специальными устройствами как отражение фактов материального мира в процессе коммуникации:

а) мысль; б) смысл; в) информация; г) ситуация

2. Выберите 1 правильный ответ:

Достоверность достигается:

а) Указанием времени свершения событий, с ведения о которых передаются;

б) сопоставлением данных, полученных из различных источников

в) своевременным вскрытием дезинформации

г) исключением искаженной информации

д) все ответы верные; е) все ответы неверные

3. Выберите 4 правильных ответа

Способами структурирования информации являются:

а) таблица; б) схема; в) Денотатный граф; г) Коллажирование;

д) интернет; е) все ответы верные; ж) все ответы неверные

4. Допишите 2 недостающих термина (слова):

Барьеры взаимодействия:

а) _____

б) этический

в) _____

5. Допишите 3 недостающих термина (слова):

Коммуникативные барьеры, это...

а) семантический

б) _____

в) плохая техника речи

г) _____

д) барьер характера

е) _____

6. Найдите соответствие:

№	Виды письменной коммуникации	№	Характеристика
1.	Заявление	А	Характеристика автора письма
2.	Резюме	Б	Это несложный текст
3.	Служебная записка	В	Просьба какого-либо лица
4.	Телефонограмма	Г	Сообщение для использования внутри организации

7. Выберите 1 правильный ответ:

Ответственность распределяется равномерно между всеми членами команды. Стратегия называется:

а) обсуждение

б) Звезда

в) Пирамида

8. Допишите недостающий термин (1 слово):

_____ - это коммуникативный процесс, включающий в себя установление связи между участниками общения, восприятие и понимание ими речи друг друга, а также реагирование на услышанное.

9. Установите соответствие:

№	Виды слушания	№	Характеристика
1.	Активное	А	Отражение получаемой информации мимикой и жестами
2.	Безразличное	Б	Слушающий в целом воспринимает информацию
3.	Заинтересованное	В	Постоянное уточнение

			понимания
4.	Пассивное	Г	Слушающий не реагирует на собеседника
5.	Предвзятое	Д	Слушающий заранее предполагает, что хочет сказать собеседник
6.	Продуктивное	Е	Подбадривает говорящего кивком головы или репликой «угу», «да-да»

10. Составьте заявление о приёме на работу по специальности:

Варианты правильных ответов

в) - (1балл)

д) - (1балл)

а); б); в); г) - (4 балла)

а) мотивационный; в) некомпетентность - (2 балла)

б) логический барьер; г) неумение слушать; е) невежливость - (3 балла)

1-в; 2-а; 3-г); 4-б - (4 балла)

б). – (1балл)

Слушание – (1 балл)

1-в; 2-г; 3-а; 4-е; 5-д; 6-б - (6 баллов)

В заявлении должно быть:

ФИО руководителя

ФИО кандидата

Должность, на которую принимается кандидат (основание)

Дата

Подпись (5 баллов)

Критерии оценивания:

За каждый правильный ответ – 1 балл. Максимальное количество баллов – 28.

Количество правильных ответов	% выполнения работы	оценка	Зачет/ незачет
25 - 28	90- 100%	5	Зачет
21 –24	75 – 89%	4	
14 – 20	50 – 74 %	3	
0 -13	49 % и менее	2	незачет