

**Е.В. Евплова**

**КОНКУРЕНТОЛОГИЯ**

**Учебно-методическое пособие**

Челябинск  
2016

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Южно-Уральский государственный  
гуманитарно-педагогический университет»

**Е.В. Евллова**

## **КОНКУРЕНТОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие

Челябинск  
2016

УДК 378(076):151.8(076)

ББК 74.480я7:88.411.9я7

Е 21

**Евплова Е.В. Конкурентология** [Текст]: учебно-методическое пособие / Е.В. Евплова. – Челябинск: Изд-во ЮУрГГПУ, 2016. – 97 с.

Учебно-методическое пособие «Конкурентология» направлено на всестороннее изучение конкурентологии как научного направления. Представлены возможные формы и методы формирования личностной (индивидуальной) и корпоративной конкурентоспособности.

Учебно-методическое пособие состоит из восьми тем, каждая из которых включает в себя теоретический материал, вопросы для повторения, практические задания, а также рекомендации педагогам и студентам для более качественного усвоения данного учебного курса. В пособии представлено описание таких методов обучения, как эвристические беседы, проблемные задания, игры, творческие задания, тренинговая деятельность, групповая работа и т.д.

Материал пособия может быть полезен исследователям, интересующимся проблемами формирования конкурентоспособности будущих специалистов, педагогам, аспирантам, студентам и т.д.

© Е.В. Евплова, 2016

© Издательство Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета, 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	6
<b>Тема 1. Конкурентоспособный специалист в XXI веке</b> .....	7
Несколько слов о конкуренции и конкурентоспособности .....	7
Конкурентоспособность личности или специалиста .....	9
Личностная (индивидуальная) конкурентоспособность .....	13
Корпоративная конкурентоспособность .....	14
Кто может стать конкурентоспособным? .....	14
Вопросы для повторения .....	16
Практические задания для работы в группе .....	17
Индивидуальные практические задания .....	18
<b>Тема 2. Имидж конкурентоспособного специалиста</b> .....	19
Составляющие имиджа .....	19
Типы имиджа .....	19
Алгоритм формирования имиджа .....	20
Вопросы для повторения .....	21
Практические задания для работы в группе .....	21
Индивидуальные практические задания .....	24
<b>Тема 3. Культура делового общения конкурентоспособного специалиста</b> .....	24
Вербальные средства общения .....	24
Невербальные средства общения .....	26
Общие правила делового общения .....	28
Этика телефонных переговоров .....	28
Правила деловой переписки .....	30
Вопросы для повторения .....	30
Практические задания для работы в группе .....	31
Индивидуальные практические задания .....	35
<b>Тема 4. Публичные выступления конкурентоспособного специалиста</b> .....	36
Виды и типы публичных выступлений .....	36
Правила успешного публичного выступления .....	37
Вопросы для повторения .....	39

Практические задания для работы в группе .....	39
Индивидуальные практические задания .....	40
<b>Тема 5. Собеседование</b> .....	40
Документы необходимые на собеседовании .....	40
Рекомендации для успешного прохождения собеседования ....	41
Стресс-интервью .....	40
Правила составления резюме .....	43
Видеорезюме .....	46
Вопросы для повторения .....	47
Практические задания для работы в группе .....	47
Индивидуальные практические задания .....	48
<b>Тема 6. Карьера конкурентоспособного специалиста</b> .....	49
Сущность карьеры .....	49
Виды карьеры .....	50
Вопросы для повторения .....	52
Практические задания для работы в группе .....	52
Индивидуальные практические задания .....	53
<b>Тема 7. Конфликты и методы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности</b> .....	55
Виды конфликтов .....	56
Стратегии поведения в конфликтной ситуации .....	57
Рекомендаций по предотвращению и разрешению конфликтов .....	59
Вопросы для повторения .....	61
Практические задания для работы в группе .....	61
<b>Тема 8. Творческий подход в работе конкурентоспособного специалиста</b> .....	63
Различия понятий «креативность» и «творчество» .....	63
Виды креативности .....	66
Экспресс-тест на диагностику уровня креативности .....	66
Вопросы для повторения .....	67
Практические задания для работы в группе .....	67
Индивидуальные практические задания .....	68
<b>Итоговое задание по курсу «Конкуренология»</b> .....	69
<b>Заключение</b> .....	70

<b>Приложения</b> .....	71
Приложение 1. Афоризмы по теме «Конкуренция» и «Конкурентоспособность» .....	71
Приложение 2. Рекомендуемые фильмы по личностной конкурентоспособности .....	74
Приложение 3. Тренинг «Белые апельсины» .....	81
Приложение 4. Тренинг «Донорское сердце» .....	85
Приложение 5. Тренинг «Пересказ» .....	88
Приложение 6. Эталон при ответе на вопросы во время собеседования .....	90
<b>Библиографический список</b> .....	93

## ВВЕДЕНИЕ

*Победа над другими начинается с победы над собой*  
С. Рамишвили

Каждый день мы слышим о конкурентоспособности товаров, услуг, экономики, науки, культуры... Конкуренция и конкурентоспособность добрались и до образования. В связи с этим стало целесообразно говорить о конкурентоспособности специалиста, появилась и потребность в ее формировании. В лексиконе ученых, преподавателей, работодателей, студентов появились такие понятия, как «конкуренция», «конкурентная среда», «личностная и корпоративная конкурентоспособность» и др.

Появилось отдельное научное направление, изучающее вопросы конкурентоспособности будущего специалиста – «*конкурентология*».

Если попытаться кратко охарактеризовать данное научное направление, то конкурентология – это наука о конкуренции, конкурентах и конкурентоспособности.

Открытие конкурентологии как научного направления принадлежит российскому ученому, доктору педагогических наук, профессору, академику РАО Валентину Ивановичу Андрееву.

Цель конкурентологии как науки – направление процесса обучения и воспитания на развитие конкурентоспособности будущего специалиста. При этом смысл и ценность данного научного направления заключается не в предоставлении студенту набора готовых рецептов гарантированного успеха, а в формировании качеств, позволяющих быть конкурентоспособным и готовым к саморазвитию своей личностной и корпоративной конкурентоспособности.

Учебно-методическое пособие «Конкурентология» направлено на всестороннее изучение конкурентологии как научного направления. Представлены возможные формы и методы формирования личностной (индивидуальной) и корпоративной конкурентоспособности.

Учебно-методическое пособие состоит из восьми тем: 1) конкурентоспособный специалист в XXI веке; 2) имидж конкурентоспособного специалиста; 3) культура делового общения конкурентоспособного специалиста; 4) публичные выступления конкурентоспособного специалиста; 5) собеседование; б) карьера конкурентоспособного специалиста; 7) конфликты и методы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; 8) творческий подход в работе конкурентоспособного специалиста.

Каждая тема включает в себя теоретический материал, практические задания, вопросы для повторения, а также рекомендации педагогам и студентам для более качественного усвоения данного учебного курса. В пособии представлено описание таких методов обучения, как: эвристические беседы, дебаты, проблемные задания, деловые и ролевые игры, творческие задания, тренинговая деятельность, групповая работа и т.д.

Материал пособия может быть полезен исследователям, интересующимся проблемами формирования конкурентоспособности будущих специалистов, педагогам, аспирантам, студентам и т.д.

## **ТЕМА 1. КОНКУРЕНТОСПОСОБНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ В XXI ВЕКЕ**

*Любители состязаются друг с другом,  
профессионал – сам с собой.*

А. Ким

### **Несколько слов о конкуренции и конкурентоспособности**

Понятие «конкуренция» сравнительно недавно вошло в активный словарный запас. В обиходной речи оно появилось в XIX в. (от лат. *con* + *currere* – сбегать, сталкиваться). Подобное слово есть в итальянском, французском, португальском, норвежском, датском, шведском, немецком и голландском языках. В английском и испанском языках используется термин



*competition (competencia)*, который восходит к латинскому *competition (com + petition* – стремление достать что-то, добиться чего-то).

Необходимо заметить, что изначально термин «конкуренция» был синонимичен понятию «соперничество», «соревнование», «состяжание». Как считал В.И. Ленин, «Конкуренция... является особой формой соревнования». Подобное толкование можно встретить и в настоящее время как в отечественных, так и в зарубежных источниках.

Рассматриваемый термин был заимствован экономистами почти сразу после его появления [14]. Но и в лексиконе экономистов в первое время понятие употреблялось весьма вольно. Постепенно смысл его уточнялся, становился все более определенным, в начале XX в. слово «конкуренция» стало считаться научным термином, что дало ему возможность войти в круг основных понятий экономической теории.

В развитие экономического понятия «конкуренция» значительный вклад внесли такие зарубежные ученые экономисты, как С. Брю, Дж. Кейнс, А. Курно, К. Макконелл, А. Маршалл, Дж. Милль, Ф. Найт, М. Портер, Дж. Робинсон, Д. Рикардо, А. Смит, Ф. Хайек и др.

Так, Дж. Милль доказал, что «конкуренция сама по себе является законом, который устанавливает правила регулирования». Ф.А. фон Хайек считал, что «конкуренция ведет к лучшему использованию знаний и способностей людей и стимулирует рациональность». Ф. Найт утверждает, что «конкуренция – это ситуация, в которой конкурирующих единиц много и они независимы».

Все вышеназванные ученые-экономисты отмечали многогранность данного понятия, в связи с этим его изучение требует как детальных и обширных исследований с разных точек зрения, так и обобщения работ многих авторов.

Кроме экономической, существует и биологическая конкуренция – соревнование между особями одного или разных видов за средства существования и условия размножения.

Понятие «конкуренция» тесно связано с понятием «конкурентоспособность». Так же как и конкуренция, изначально понятие «конкурентоспособность» – категория экономическая, употребляемая при характеристике товаров или услуг.

### **Конкурентоспособность личности или специалиста**

Наряду с конкурентоспособностью товаров и услуг конкурентоспособностью экономики, биологической конкуренцией особей в отечественной и зарубежной литературе говорится и о конкурентоспособности личности или специалиста.

Конкурентоспособность личности как значимая характеристика является предметом изучения разных областей науки – философии, психологии, педагогики и др.

В философском плане вопрос о конкурентоспособности личности напрямую касается важнейшего вопроса философии – вопроса о сущности человека, его месте в мире и о смысле человеческого бытия.

Проблема сущности человека, его роли и места в мире решалась еще античными философами, а также целой плеядой отечественных философов XXI–XX веков.

Так, русские мыслители XIX в. (Ф.М. Достоевский, В.В. Розанов и др.) главным назначением человека считали реализацию им своего нравственного потенциала, построение жизни на началах любви ко всему человеческому.

В.В. Розанов смыслом жизни считал стремление к достижению трех идеалов духовного назначения – истины, добра и свободы. Важнейшее значение этих трех нравственных ориентиров в том, что обладающий ими имеет «неразрушимое ядро» для деятельности, т.е. они являются исходными условиями личностной конкурентоспособности человека.

Теоретический анализ философских трудов позволяет прийти к мысли о том, что личности присуще стремление к развитию, самоутверждению, к поиску себя и смысла своего существования, своего места в мире.

Представляется целесообразным рассмотреть исследуемую проблему с точки зрения психолого-педагогической науки. Следует сразу оговорить, что изучение понятия «конкурентоспособность» в педагогике и психологии является относительно новым направлением. Данное понятие вошло в психолого-педагогическую науку в связи с исследованиями зарубежных ученых Дж. Грейсона, К. О'Делла, Дж. Дьюи, Р. Мартенса, А. Маслоу, К. Роджерса, Э. Шострома и др.

Так, К. Роджерс отмечает, что человеку «свойственна тенденция развивать все свои способности, чтобы сохранять и развивать личность».

Г. Олпорт конкурентоспособность личности раскрывает через анализ феномена зрелой личности. Отмечая при этом, что созревание человека – это процесс становления, непрерывно протекающий и продолжающийся в течение всей его жизни.

Дж. Грейсон и К. О'Делл отмечают, что характеристиками конкурентоспособности являются потребность в достижении успеха и уверенность в своих силах на основе осознания собственных способностей и возможностей.

Р. Мартенс в конкурентоспособной личности видит основной результат социализации. Успешная деятельность человека зависит от способностей, приобретенных им знаний, умений и навыков. Быть социально конкурентоспособным, по мнению Р. Мартенса, значит быть способным выполнять многие социальные роли.

Дж. Дьюи главную цель обучения видит в том, чтобы «подготовить молодежь к исполнению будущих обязанностей и реализации возможности преуспеть в жизни».

Таким образом, основоположниками проблемы формирования конкурентоспособности будущего специалиста можно по праву считать таких зарубежных ученых, как Дж. Грейсон, К. О'Делл, Дж. Дьюи, Р. Мартенс, А. Маслоу, К. Роджерс, Э. Шостром и др. Представители гуманистической психологии видели человека активным творцом собственной жизни, обладающим свободой выбора, разрабатывающим и развивающим индивидуальный стиль жизни.

С середины 90-х гг. прошлого века проблема формирования конкурентоспособности личности или специалиста вызвала интерес и у отечественных педагогов и психологов в связи с переходом России к рыночной экономике. Данный тезис наглядно подтверждается тем, что в настоящее время вместо слова «профессионализм» все чаще работодатели используют термин «конкурентоспособность».

В то же время, анализируя работу А.Г. Шмелева «Продуктивная конкуренция», мы обратили внимание на тот факт, что термины «конкуренция» и «конкурентоспособность» долгое время не вызывали у российских граждан позитивных ассоциаций. Причина этого, по мнению А.А. Ангеловского, лежит в социальных стереотипах, часть которых сформировалась в период советского строя.

В советский период развития высшего профессионального образования студентов не рассматривали на предмет их личной конкурентоспособности, поскольку отсутствовали социально-производственные предпосылки для реализации данного качества. Каждый выпускник вуза был уверен в завтрашнем дне, в том, что он будет востребован на рынке труда и обеспечен работой по выбранной специальности. К тому же долгие годы в нашей стране образование ориентировалось не на раскрытие способностей, формирование личностных и профессиональных качеств, а на усвоение отработанных алгоритмов решения разного рода задач.

На сегодняшний день, в связи с переходом всей страны на рыночные рельсы, успех на рынке труда стал рождаться в конкурентной борьбе между потенциальными специалистами в той или иной сфере человеческих отношений. В результате этого проблема формирования конкурентоспособности встала в ряд приоритетных педагогических проблем, требующих срочного решения, а у отечественных педагогов и психологов возник интерес к изучению данной проблемы.

Однако, несмотря на высокий интерес к данному понятию, до сих пор нет четкого ответа на вопрос относительно того, кого можно считать конкурентоспособной личностью и кто такой конкурентоспособный специалист?

В литературе Вы можете найти огромное количество определений этого понятия, однако их нельзя назвать исчерпывающими, некоторые из них даже будут противоречить друг другу.

И все же, несмотря на кажущуюся на первый взгляд неопределенность, конкурентоспособная личность или специалист – это нечто реальное. Да, он ситуативен, т.е. его конкурентоспособность в какой-либо области будет зависеть от ряда ситуаций. Но не каждого в той или иной ситуации можно будет назвать конкурентоспособным. Сочетание определенных качеств личности и определенных профессиональных качеств рождает конкурентоспособного специалиста.

Итак, в той или иной мере понятие «конкурентоспособный специалист» ассоциируется у нас с человеком, который как минимум выдержал конкуренцию в какой-либо деятельности. С человеком, который добился успехов. С человеком, который благополучен в финансовой сфере.

Но есть и другое содержание понятия «конкурентоспособный специалист» – это человек, который качественно выполняет взятые на себя обязанности и за счет этого добивается поставленных целей.

Для того чтобы быть конкурентоспособным, недостаточно просто выдержать конкуренцию при приеме на работу – это всего лишь первая ступень. Для того чтобы Вас считали конкурентоспособным, необходимо, обладать определенными личностными качествами и стремиться к благотворному, высокоэффективному труду. А это уже, как правило, ведет к тому, что человек признается успешным в своей сфере деятельности и конкурентоспособным.

### **Личностная (индивидуальная) конкурентоспособность**

Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов под *личностной конкурентоспособностью* понимают форму межличностного взаимодействия, характеризующуюся достижением целей в условиях противоборства с добивающимися этих же целей другими индивидами или группами. Как видно из определения, акцент сделан на такой конкурентоспособности, которая достигается исключительно за счет собственных способностей в процессе борьбы, противоборства с другими индивидами или группами.

Мы, в свою очередь, под личностной конкурентоспособностью советуем понимать не просто достижение целей в условиях противоборства, а совокупность некоторого объема личностных и профессиональных качеств будущего специалиста, которые позволяют ему выдержать конкуренцию с себе подобными.

Личностная конкурентоспособность хорошо подойдет при индивидуальной форме работы будущего специалиста (педагог, бухгалтер, менеджер по продажам, работник отдела кадров и т.д.), в процессе соперничества в конкурсах, индивидуальных видах спорта, в процессе поиска работы, прохождения собеседования, карьерного и профессионального роста и т.д.

Однако если сравнивать конкурентоспособность будущего специалиста и конкурентоспособность товара, то второе исчезает с его реализацией, а конкурентоспособность будущего специалиста не завершается трудоустройством – работник и

далее может использовать данное качество как в процессе исполнения трудовых функций, карьерного роста, профессионального продвижения, так и в случае перемены места работы. Понимание этого рождает и новое понятие, такое как «корпоративная конкурентоспособность».

### **Корпоративная конкурентоспособность**

Под *корпоративной конкурентоспособностью* принято понимать признание личностью приоритетности удовлетворения групповых или коллективных потребностей по сравнению с индивидуальными для более полного удовлетворения своих потребностей в будущем. Как видно из определения, акцент сделан не на той конкурентоспособности, которая рождается в процессе соперничества, а той конкурентоспособности, которая рождается в процессе сотрудничества. Именно данный вид конкурентоспособности востребован основными заказчиками образования – работодателями, поскольку им требуются профессионалы, готовые проявлять инициативу, принимать самостоятельные решения и брать на себя ответственность за принятые решения, умеющие выдерживать психологические трудности в общении с коллективом. Сформировать корпоративный вид возможно только в сотрудничестве.

### **Кто может стать конкурентоспособным?**

На этот вопрос можно ответить вполне однозначно: каждый из нас, т.е. любой человек может сформировать у себя те качества, которые отвечают за его конкурентоспособность в какой-либо области.

Такие успешные, предприимчивые и работоспособные люди, как Билл Гейтс, Генри Форд, Стив Джобс, безусловно являются конкурентоспособными личностями. Однако мало кто понимает, что таковыми они были не всегда и данные качества не являются у них врожденными.

Например, Билл Гейтс – один из основателей компании Майкрософт, самостоятельно сформировал у себя качества лич-

ностной конкурентоспособности. Как же ему это удалось? Достаточно просто, Билл Гейтс никогда не давал себе расслабиться – это человек, который «соревнуется даже в том, кто лучше устроит вечеринку».

Примером такого всепоглощающего стремления к успеху, стремления к превосходству, может служить случай, когда Гейтс решил обогнать своего главного конкурента – компанию «Ай-Би-Эм». Он позвонил матери и предупредил, что не будет навещать ее в течение 6 месяцев, потому что будет работать по 24 часа в сутки ради того, чтобы положить Ай-Би-Эм на лопатки. Он это сделал, а остальное – уже история.

Генри Форд (основатель компании «Форд») ежедневно работал по 18 часов. Ему удалось сделать автомобиль не роскошью, а средством передвижения. Форд максимально сократил издержки на производство автомобилей за счет постоянного присутствия непосредственно на производстве, ему удалось организовать поточный способ производства, разработать автоматический конвейер. Благодаря конвейерному способу производства, впервые в истории к производству автомобилей были привлечены женщины и инвалиды.

Стив Джобс – легендарный менеджер (управленец). Он никогда не занимался разработкой компьютерных программ и компьютерной техники, но ему удалось организовать команду единомышленников и встать во главу большой компьютерной компании. То есть Стив Джобс никогда не был конкурентоспособным программистом, т.к. целенаправленно не занимался этой деятельностью, но был конкурентоспособным управленцем, что и позволило ему добиться больших успехов.

Подобное целеустремленное поведение, как у Билла Гейтса, Генри Форда, Стива Джобса, можно найти у большинства великих лидеров и инноваторов. Они заражены «болезнью постоянной конкуренции», трудоголизмом (в хорошем



смысле слова) и способностью эффективно и продуктивно работать.

То есть конкуренция, мотивация, целеустремленность – это то, что заставляет нас двигаться дальше.

### **Выводы**

*Конкурентоспособность* – это комплексная характеристика какого-либо субъекта (объекта), выражающаяся в способности отвечать каким-либо потребностям. *Конкурентоспособность личности или специалиста* – это интегральная характеристика, представляющая собой совокупность личностных и (или) профессиональных качеств, определяющих его способность осуществлять какую-либо деятельность эффективнее других, выгодно отличающая его от других участников конкуренции.

На сегодняшний день выделяют *два типа конкурентоспособности*: конструктивная и деструктивная, *две стратегии ведения конкурентной борьбы*: добросовестная и недобросовестная, *два объекта педагогических исследований*: конкурентоспособность специалиста и конкурентоспособность личности, *два вида конкурентоспособности будущего специалиста*: личностная

(индивидуальная) и корпоративная конкурентоспособность.

### **Вопросы для повторения**

1. Что изучает конкурентология как научное направление?

2. Объяснить значения понятий «конкуренция» и «конкурентоспособность».

3. В чем различие между понятиями «конкурентоспособный специалист» и «конкурентоспособная личность»?

4. В чем различие между понятиями «корпоративная конкурентоспособность» и «личностная (индивидуальная) конкурентоспособность»?

5. Почему конкурентоспособный специалист в одной профессиональной сфере не всегда оказывается конкурентоспособным в другой сфере деятельности?

### **Практические задания для работы в группе**

Используя метод модерации, определите те качества, которые на ваш взгляд будут характеризовать конкурентоспособного специалиста.

*Для эффективного осуществления данной процедуры студенты разделяются на 3 группы (студенты учреждений ВПО, представители государства, работодатели). Каждая группа выделяет те качества, которые с точки зрения присвоенных им ролей необходимы для конкурентоспособного специалиста. После обсуждения поднятого вопроса в малых группах осуществляется презентация результатов. Педагог, выступающий в качестве модератора, вместе со студентами проводит анализ и группировку выделенных качеств.*

1. Найдите наибольшее количество поговорок, пословиц, афоризмов, анекдотов о конкурентоспособности, конкуренции, соревновании, состязании и т.д. (Приложение 1).

2. Проведите дебаты в группе на тему «Конкуренция – благо или зло?».

*Для эффективного осуществления данной процедуры студенты разделяются на 2 группы, каждая из которых защищает выбранную точку зрения: конкуренция – благо, конкуренция – зло. После обсуждения поднятого вопроса в малых группах осуществляется презентация результатов.*

*Студентам необходимо высказываться по формуле «ПОПС»:*

*«П» – позиция (в чем заключается ваша точка зрения). Я считаю, что...*

*«О» – обоснование (на чем вы основываетесь, довод в поддержку вашей позиции) ...потому что...*

*«П» – пример (факты, иллюстрирующие ваш довод)  
...например...*

*«С» – следствие (вывод, что надо сделать, призыв к по-  
нятию вашей позиции)... поэтому...*

*Педагог, выступающий в качестве организатора и моде-  
ратора процесса. Дебаты завершаются дружеским рукопо-  
жатием участников команд.*

3. Напишите заповедь конкурентоспособного специали-  
ста, нравственный кодекс конкурентоспособной личности  
или свод принципов и правил ведения конкурентной борьбы  
и т.д.

### **Индивидуальные практические задания**

1. Приведите примеры конструктивной и деструктивной  
конкурентоспособность.

2. Приведите примеры добросовестного и недобросове-  
стного ведения конкурентной борьбы.

3. Напишите эссе на одну из выбранных тем: Кого можно  
считать конкурентоспособным специалистом и почему? Как  
сформировать личностную конкурентоспособность у буду-  
щего специалиста? Мой идеал конкурентоспособной лично-  
сти. Свободная тема.

4. Осуществите самоанализ своих конкурентных пре-  
имуществ и разработайте программу саморазвития своих  
личностных и профессиональных качеств.

#### Программа личного саморазвития

№	Цель (что должен знать, уметь, какими качествами обладать и т.д.)	Сроки осуществления	Способы/методы осуществления

## ТЕМА 2. ИМИДЖ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО СПЕЦИАЛИСТА

*Планирование и конкуренцию  
можно сочетать только путем  
планирования конкуренции,  
а не планирования против конкуренции.*  
Райт Миллс

*Имидж* – целенаправленно сформированный образ какого-либо лица, фирмы, товара, выделяющий определенные ценностные характеристики, призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие.

*Имидж* (от англ. *image* – образ, изображение) – это стиль, который обусловлен внутренним содержанием.

Это не только визуальный образ человека, но и образ мыслей, действий, поступков.

### **Составляющие имиджа**

1. Фактура (черты лица, фигура и т.д.).
2. Внешний образ (одежда, аксессуары, цвет кожи, грим, прическа и т.д.).
3. Роль (речь, голос и лексикон, манеры, походка).
4. Окружение (антураж, друзья, родственники, коллеги и т.д.).
5. История (хобби и увлечения, таланты и способности).

### **Типы имиджа**

В настоящее время в специализированной литературе можно встретить достаточно много типов имиджа. Рассмотрим некоторые из них:

- зеркальный – имидж, свойственный нашему представлению о себе;
- желаемый – образ, к которому мы стремимся;
- корпоративный – имидж организации в целом;

– мифологический имидж – формирование образа и поведения лидера в соответствии со сложившимися в данном обществе мифами;

– закрытый – имидж, в который каждый человек может привнести что-то свое, наделить человека своими чертами (был характерен для вождей).

### **Алгоритм формирования имиджа:**

1) определение сложившихся у аудитории представлений об объекте;

2) выявление предпочтений и ожиданий аудитории относительно того, какими признаками должен обладать объект;

3) конструирование имиджа по предпочтениям аудитории;

4) разработка стратегии формирования имиджа и план действия;

5) реализация стратегии;

6) контроль и корректировка;

7) мониторинг сформированного имиджа.

Существует и так называемый *«безупречный» имидж* – это имидж, с помощью которого человек максимально эффективно достигает своих целей. Безупречный имидж врача – это имидж, при котором к нему стремятся пациенты и быстрее выздоравливают. У педагога – обучающиеся хорошо и с удовольствием учатся и любят ходить в школу. Безупречный имидж руководителя государства – все жители уверены в завтрашнем дне. Безупречный имидж фирмы – прочность ее материально-финансовых возможностей, высокий профессионализм ее сотрудников, новейший технологический уровень производства. Словом, безупречный имидж помогает быть реально, успешным. Над этим надо много работать. Нельзя только с помощью правильно созданного имиджа рассчитывать на долгосрочный успех. Если параллельно с этим не самосовершенствоваться, может получиться, как в известной пословице «встречают по

одежке», а что потом? В связи с этим необходимо научиться различать где – личность, сущность, а где – имидж.

### **Вопросы для повторения**

1. Что означает понятие «имидж»?
2. Перечислите составляющие имиджа.
3. Какие типы имиджа выделяют в научной литературе?
4. Алгоритм формирования имиджа.
5. Что понимают под «безупречным» имиджем?

### **Практические задания для работы в группе**

1. На чистом листе бумаги составьте коллаж из журнальных вырезок на тему «Идеальный имидж специалиста»: создайте внешний вид специалиста (костюм, прическа, аксессуары и т.д.), который, по вашему мнению, будет иметь успех в своей профессиональной деятельности. К внешнему образу добавьте историю (продумайте антураж и события в его профессиональной деятельности и т.д.).

2. Проведите тренинг «Мой имидж».

Студент выходит из аудитории, а остальные перечисляют пять наиболее значимых составляющих его имиджа. Заходя в аудиторию, студенту необходимо отгадать, какие качества были выделены остальными студентами. А затем осуществить самоанализ и ответить на вопрос: совпадают или нет представления студентов группы и его представления о самом себе.

3. Проведите тренинг «Мой имидж» (второй вариант).

Студент выходит из аудитории, а остальные загадывают студента – главного героя тренинга. Когда первый студент возвращается, то пытается отгадать, о ком идет речь, путем наводящих вопросов открытого характера. Например, с каким фруктом ассоциируется этот человек, на какой цветок похож этот человек и т.д. На данные вопросы отвечают все студенты, в том числе и главный герой тренинга. После того

как главный герой тренинга был определен, целесообразно провести самоанализ и обсуждение ответов студентов.

4. Прокомментируйте свои действия в подобных ситуациях:

✓ Когда Вы демонстрировали презентацию, начальство обнаружило на одном из слайдов грубую опечатку.

✓ Заходя в кабинет, Вы заметили, что на одном из ваших коллег такой же костюм, как на Вас.

✓ Вы зашли на работу в спортивной одежде. В таком виде Вас увидел директор и сделал замечание.

✓ Перед началом рабочего дня Вы случайно сели на жвачку.

✓ Придя на занятие, Вы обнаружили, что надели разного цвета носки.

✓ Придя на работу, Вы заметили, что один из Ваших коллег находится в нетрезвом состоянии.

✓ До начала рабочего дня осталось 20 минут, а Вы только проснулись. Какой части Вашего облика Вы уделите внимание в первую очередь? И почему?

✓ Вы проспали первый рабочий день – Вас подвел будильник.

✓ У Вашего коллеги сегодня день Рождения, а Вы не успели купить подарок.

✓ Добираясь до работы на машине, Вы случайно обрызгали своего начальника.

✓ Вы узнали, что коллеги придумали Вам обидное прозвище.

✓ Вы заметили, что один из Ваших коллег в очередной раз пришел на работу неряшливой одежде (грязный свитер, нечищенная обувь и т.д.).

✓ Вы случайно услышали разговор коллег о том, что им не нравится Ваш внешний вид.

✓ Проходя мимо директора, Вы заметили следы мела на его одежде.

✓ Коллектив организации, в котором Вы работаете, обвиняет Вас в том, что Вы постоянно уходите с рабочего места раньше положенного времени.

✓ До Вас дошли слухи о том, что в течение этого года Вас должны уволить.

5. Выскажите свое мнение о составляющих имиджа Д.А. Медведева в начале его профессиональной карьеры.

### **Воспоминания студентов Д.А. Медведева**

Медведев пошел работать на целлюлозно-бумажный комбинат и также преподавал юриспруденцию в своей альма-матер. Его бывший студент говорит, что Медведев приходил на занятия в пиджаке от Versace, с характерными для марки изображениями горгон на пуговицах, и пользовался ручкой Parker. «Он просто излучал роскошь, успех и профессионализм, – говорит Тимофеев. – Мы мечтали стать такими же богатыми и успешными юристами, как он». Когда Медведев уезжал в Москву, студентки рыдали, а в стенгазете написали: «Не бросай нас, умный и красивый!».

Дмитрия Анатольевича все студенты обожали. По крайней мере у него в группе, т.к. он тогда был молоденький, только-только аспирантуру закончил. Умный, молодой, симпатичный, вдумчивый, ухоженный, одет с иголочки – все это отличало его от других.

Он демонстрировал глубокое знание латыни. А когда он принимал зачеты, ни одна короткая юбка не могла его смутить. Он всегда был строг, но справедлив. Но так как он был тогда всего лишь старшим преподавателем, какая-нибудь едкая шутка студентки могла его смутить, – рассказала одна из выпускниц курса. Благодарные воспитанницы так же вспомнили, что, когда Дмитрий Медведев ушел работать в правительство и уволился с родного факультета, студенты повесили на дверях кафедры объявление: «Пропал преподаватель. Молодой, симпатичный, талантливый. Дмитрий Анатольевич возвращайтесь! Мы вас любим!»



## **Индивидуальные практические задания**

1. Выскажите свое мнение по следующим утверждениям:

– «Всегда помните одно простое правило: одеваться следует для той работы, которую вы хотите иметь, а не для той, которую имеете» (Дональд Трамп);

– «Нет смысла надеяться, что другие оценят вас за ваш характер и личность, не обратив внимания на то, как вы выглядите» (Брайан Трейси).

2. Напишите эссе на тему «Произвести первое впечатление можно только один раз!».

## **ТЕМА 3. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО СПЕЦИАЛИСТА**

*Конкуренция – единственный метод взаимной координации наших индивидуальных действий без принуждения или произвольного вмешательства со стороны властей.*

Фридрих Хаек

*Общение* – широкое и емкое понятие, которое применяется для обозначения осознанной и неосознанной вербальной связи, передачи и приема информации.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам:

- 1) речевой – вербальный канал;
- 2) неречевой – невербальный канал.

### **Вербальные средства общения**

Речь как средство общения одновременно выступает как:

- 1) источник информации;
- 2) способ взаимодействия собеседников.

В структуру речевого общения входят:

- 1) значение слов, фраз;
- 2) смысл слов, фраз;

3) речевые звуковые явления:

- темп речи: быстрый, средний, замедленный;
- модуляция высоты голоса: плавная, резкая;
- тональность голоса: высокая, низкая;
- ритм: равномерный, прерывистый;
- тембр: раскатистый, хриплый, скрипучий;
- интонация;
- дикция речи.

4) выразительные качества голоса:

- характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи;
- разделительные звуки: кашель;
- нулевые звуки: паузы;
- звуки назализации: хм-хм, э-э-э и др.

В вербальном общении играют важную роль:

- точность употребления слова;
- выразительность;
- доступность;
- правильность построения фразы;
- доходчивость фразы;
- правильность произношения звуков, слов.

Большое значение в культуре делового общения имеет культура речи.

### **Культура речи**

Среди типичных ошибок, возникающих в процессе вербального общения, является:

1) несоблюдение правильного произношения вследствие неверной расстановки ударения.

2) неверное произношение заимствованных слов. Например: *компьюте/эр* (*компьютЭр*), *кре/эм* (*крЕм*), *ме/эне/эдэж-ме/энт* (*мЭнЭржЭр*).

3) употребление вульгаризмов – нелитературные и неправильные по грамматической форме слова и выражения: дать в лапу (дать взятку), заткнись (замолчи), рожа (лицо) и др.

4) употребление жаргонизмов – слова и обороты, заимствованные из уголовного мира: кореш (друг), завязать (решительно покончить), засыпать (провалить дело) и т.д.

5) многословие и демагогия – неумение сформулировать свои мысли лаконично, кратко и ясно, замена ясных и точных формулировок общими фразами.

6) употребление слов-паразитов – слова и фразы, не несущие никакой информации: так сказать, это самое, ну, вот, это и др.

Говоря о культуре речи, стоит сказать, что кроме перечисленного необходимо избегать в своей речи:

- 1) избытка иностранных слов;
- 2) устаревших слов и выражений;
- 3) «напыщенных» слов и выражений.

Итак, соблюдение этики делового общения конкурентоспособного специалиста характеризует его нравственный потенциал, его личностные и профессиональные качества.

### **Невербальные средства общения**

Австралийский специалист А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств – 38%, мимики, жестов, позы – 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

И хотя мнения специалистов в оценке точных цифр расходятся, можно с уверенностью сказать, что более половины межличностного общения приходится на общение невербальное. Поэтому слушать собеседника означает также и понимать язык жестов.

Чарли Чаплин и другие актеры немого кино были родоначальниками невербальной коммуникации, для них это было единственным средством общения на экране. Каждый актер

классифицировался как хороший или плохой, судя по тому, как он мог использовать жесты и другие телодвижения для коммуникации. Когда стали популярными звуковые фильмы и уже меньше внимания уделялось невербальным аспектам актерского мастерства, многие актеры немого кино ушли со сцены, а на экране стали преобладать актеры с ярко выраженными вербальными способностями.

Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам. Во-первых, словами можно передать только фактические знания, но чтобы выразить чувства, одних слов часто бывает недостаточно. Чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения. Во-вторых, знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности. И, наконец, невербальное общение особенно ценно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

- 1) кинесика (жесты, мимика, походка, поза, визуальный контакт);
- 2) просодика и экстралингвистика (интонация, громкость, тембр, паузы, вздох, смех, плач, т.е. интонационные характеристики голоса);
- 3) такесика (тактильные взаимодействия);
- 4) проксемика (ориентации, дистанция, т.е. пространственная организация общения).

## **Общие правила делового общения**

В общении, в том числе и деловом, могут быть выделены следующие этапы:

1. Приветствие, обращение собеседников друг к другу.
2. Постановка вопроса, проблемы, просьбы и т.д.
3. Активное слушание и обмен информацией.
4. Выдвижение идей, версий, гипотез, решение проблем.
5. Принятие решения.
6. Завершение общения (пожелание взаимных успехов, высказывание о намерениях на будущее).

Иногда уместно разбавить деловой разговор корректной шуткой или интересной репликой. Обращаясь к собеседнику, называйте его по имени (имени и отчеству). Не стоит задавать слишком много вопросов в процессе общения. Хорошо подготовьтесь к общению (знайте точные цифры, факты и т.д.). Постарайтесь, чтобы собеседник ушел от вас с хорошим настроением.

Важно овладеть любой из выделенных фаз, но особенно важно научиться слушать собеседника. Причем слушать – это не значит бездействовать. Слушая, необходимо вникать в смысл разговора, понимать для чего об этом говорит человек. Не спешите перебивать собеседника, дайте ему выговориться.

## **Этика телефонных переговоров**

Телефонный деловой разговор представляет собой один из жанров делового общения. Искусство ведения телефонных переговоров – важнейшее профессиональное умение любого делового человека. Средняя продолжительность телефонных деловых разговоров составляет 5–6 минут.

Самые распространенные ошибки, встречаемые при ведении телефонных переговоров:

1. Тот, кто звонит, забывает поздороваться. Аналогичную ошибку допускает и тот человек, кому позвонили.

2. Тот, кто звонит, не представляет себя, либо представляется, но так быстро и неразборчиво, что собеседник все равно не понимает.

3. Человек говорит: «Прошу вас подождать», совершенно не поинтересовавшись, есть ли у собеседника время ждать.

4. Грубым нарушением деловой этикета является невыполненное обещание перезвонить.

5. Переключение во время разговора на других людей и другие дела.

6. Слишком затянутый по времени телефонный разговор.

7. Неподдержание разговора, т.е. у собеседника не должно возникнуть ощущение, что вас рассоединили.

8. Недружелюбие, сухость в общении, нетерпение, раздражительность и т.д.

### **Правила телефонных переговоров**

1. Обязательно поздоровайтесь и дождитесь ответного приветствия.

2. Громко и разборчиво представьтесь.

3. Излагайте суть вопроса, проблемы по возможности кратко.

4. Поддерживайте разговор («да», «я вас понял», «хорошо» и т.д.).

5. Не отвлекайтесь во время разговора на других людей или другие дела.

6. Не ведите телефонный деловой разговор более 10 минут.

7. Если разговор по техническим причинам прерывается, то перезвонить должен тот человек, который первый звонил.

8. Будьте корректны и вежливы в любой ситуации.

Рядом с телефоном всегда имейте авторучку и бумагу для записи, а также телефонный справочник. Номера телефонов ваших деловых партнеров следует всегда аккуратно записывать в телефонную книжку, с указанием Ф.И.О. Разговор по телефону ведите внятно и не очень громким голосом.

## **Правила деловой переписки**

Деловое письмо было и остается исключительно важным, а порой незаменимым средством делового общения.

И от того, насколько грамотно ведется деловая переписка, зависит многое, порой и ваша конкурентоспособность.

Поскольку в настоящее время в жизни человека большое значение имеют информационно-коммуникационные технологии и Интернет, то деловую переписку стали осуществлять при помощи электронной почты.

### **Структура письма**

1. Заголовок.
2. Обращение (Уважаемый..., Дорогой).
3. Текст (ясная и официальная форма, без каких-либо сокращений, простота изложения).
4. Заключение (надежда на скорейшее получение ответа и, как правило, заканчивается фразой «С уважением ...»).

При составлении делового письма необходимо соблюдать следующие правила:

- 1) письмо должно быть написано грамотно, лаконично и аргументировано;
- 2) тон письма должен быть ясным, корректным и доброжелательным;
- 3) в письме стоит избегать двусмысленности и неточности.

### **Вопросы для повторения**

1. Чем коммуникация отличается от общения?
2. Перечислите и охарактеризуйте виды общения.
3. Назовите этапы делового общения.
4. Перечислите общие правила делового общения, делового телефонного разговора и написания электронного письма.

## **Практические задания для работы в группе**

1. Обратитесь к соседу по парте с различными по форме требованиями:

- требованием-просьбой;
- требованием-одобрением;
- требованием-советом;
- требованием-намеком;
- требованием-условием;
- требованием-угрозой;
- требованием-осуждением;
- требованием-выражением недоверия;
- требованием в игровом оформлении.

2. Поздоровайтесь с соседом по парте, используя разную эмоциональную нагрузку:

- спокойно;
- жизнерадостно;
- равнодушно;
- доброжелательно;
- недоброжелательно;
- с иронией;
- раздраженно.

3. Выполните вербальное упражнение «Перефразирование».

Группа делится на команды. Каждая команда должна вспомнить какое-либо четверостишие из известного стихотворения. При этом необходимо перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в ней передавалось иным словом или словосочетанием.

Например, строчка из стихотворения «Идет бычок, качается, вздыхает на ходу» будет после выполнения задания выглядеть, возможно, так: «Двигается подросток млекопи-



тающего мужского пола, вибрирует телом и сокращается по мере перемещения пешком».

По итогам выполнения задания осуществляется презентация результатов каждой команды, а затем выбор стихотворения «на бис».

4. Используя только невербальные средства педагогического общения, передайте аудитории следующую информацию:

- недовольство поведением;
- благодарность за хорошо подготовленное мероприятие;
- беспокойство за жизнь и здоровье присутствующих.

5. Разыграйте следующие профессиональные ситуации по ролям:

1) директор предприятия ведет телефонный разговор с директором предприятия-конкурента;

2) специалист ведет телефонный разговор с клиентом предприятия;

3) начальник отдела ведет телефонный разговор с работником, который не вышел на работу и др.

После каждого диалога стоит обсудить, насколько разыгрываемый телефонный разговор соответствовал правилам телефонных переговоров, изученных студентами в ходе теоретической части занятия.

6. Проведите тренинг-игру «Телефонный разговор».

Участники разбиваются на пары и поочередно «звонят» друг другу с целью провести телефонный деловой разговор. Тема и условия телефонного разговора обговариваются заранее.

Преподавателю необходимо следить за тем, чтобы были соблюдены все этапы телефонного разговора. Особенно внимательно необходимо следить за тем, чтобы звонящий не забыл поздороваться, представиться, поинтересоваться, удобно ли в данный момент разговаривать собеседнику, озвучить

примерную продолжительность телефонного разговора, попрощаться с собеседником и др.

После каждого «телефонного» разговора обязательным условием является проведение рефлексии и коллективного обсуждения положительных и отрицательных моментов в каждом телефонном разговоре.

7. Выполните коммуникативное упражнение на слушание «Рисование фигур».

Участники тренинга садятся попарно спина к спине. Одному из образовавшихся пар выдается лист бумаги с изображениями фигур, линий и т.д. (рис. 1). Участник, держащий рисунок, должен словесно описать, что изображено на его листе, а партнер попытаться воспроизвести оригинал. По окончании упражнения необходимо сравнить оригинал с копией. После этого участники могут поменяться ролями.

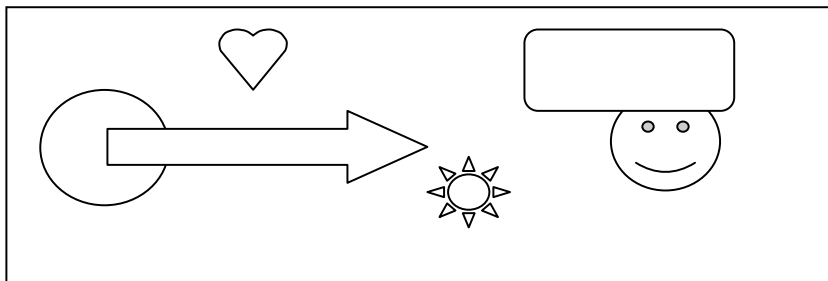


Рис. 1. Пример изображения для тренинга «Рисование фигур»

Сложность упражнения заключается в том, что участникам запрещается называть фигуры. Они могут заменять названия фигур какими-либо синонимами. Например, круг – солнце без лучей, треугольник – крыша дома и т.д. При этом важно правильно передать не только форму фигуры, но и ее размер, месторасположение, цвет и т.д.

Данный тренинг можно проводить и в другой форме: вызвать одного человека и попросить его описать изображе-

ние по вышепредставленным правилам. Затем роли меняются, и уже вся группа пытается объяснить одному участнику, что изображено на следующем аналогичном изображении. А участник пытается нарисовать его на доске/листе и т.д.

8. Проведите упражнение «Глухой телефон». Обучающиеся по цепочке передают на ухо друг другу понятие или определение данного понятия. Например, первый участник получает какое-либо понятие и передает определение данного понятия другому участнику, второй участник в свою очередь, прослушав определение, передает третьему участнику игры понятие, которое, как он считает, наиболее соответствует данному определению.

9. Проведите тренинг «Разыгрывание ситуаций».

Одному из участников тренинга предлагается разыграть одну из следующих ситуаций, остальные участники выполняют второстепенные роли в зависимости от конкретной ситуации.

Возможные ситуации:

1. Вы стоите на остановке. Вам необходимо срочно позвонить, это вопрос жизни и смерти. Но батарея в вашем готовом телефоне разрядилась. Рядом с вами стоит около двадцати разных людей. Попробуйте решить данную проблему.

2. Вы находитесь в незнакомом месте незнакомого города. Внезапно вам очень срочно захотелось в туалет. Вам надо спросить у кого-то из прохожих, нет ли где поблизости туалета. Попробуйте решить данную проблему.

3. Вы работаете в большой организации. С большинством своих коллег знакомы очень поверхностно: у многих не знаете даже имен и фамилий. Так, иногда приходится где-то пересекаться. На Новый год вас назначили ведущим корпоративного праздника (у вас к этому талант). Еще вам сказали найти соведущего. Никто из коллег, с кем вы хорошо знакомы, не захотел в этом участвовать. Надо обращаться к другим.

Имеется в виду, что других людей вы знаете только по внешним проявлениям поведения: манере одеваться, походке, мимике, особенности разговора и т.д. Попробуйте решить данную проблему.

Подобных ситуаций может быть сколь угодно много, главное, чтобы они были проблемными и требовали при решении использования коммуникативных способностей.

### **Индивидуальные практические задания**

1. Расставьте ударения в следующих словах: договор, квартал, километр, средства, ходатайствовать, мощностей, обеспечение, сосредоточение, торты, шарфы, валовой, звонит, жалюзи, каталог, оптовый, щавель, одновременно, маркетинг, йогурт.

2. Используя правила деловой переписки, напишите письмо клиенту-задолжнику, ответьте на письмо недовольного клиента, напишите письмо-благодарность поставщику услуг и др.

3. При помощи электронной почты отправьте любому однокласснику деловые письма, используя стиль, характерный для деловой переписки. Полученное в ответ письмо стоит проанализировать с учетом изученных правил деловой переписки.

4. Опишите свое поведение в подобных ситуациях:

1) у вас в кабинете посетитель. Идет телефонный разговор, а вам в это время звонят. Кому отдать предпочтение – телефону или посетителю?

2) ваш собеседник по телефону весьма словоохотлив и затягивает разговор. Вы же очень спешите. Как поступить в данной ситуации?

## ТЕМА 4. ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО СПЕЦИАЛИСТА

*На Земле жесточайшая конкуренция: 7 млрд, таких же как Вы, претендуют на Вашу пищу, воздух, воду и на счастливую жизнь...*

Владимир Борисов

Классификаций публичных выступлений огромное множество. Важно разделить публичные выступления по их функциям, т.е. надо прежде всего определить идею своего публичного выступления.

Выступление – это как маленький спектакль, а значит у каждого из них должен быть свой жанр.

### **Виды и типы публичных выступлений**

*Виды публичных выступлений по цели:* протокольно-этикетные, убеждающие, развлекательные, информационные. Однако цели могут сочетаться, и тогда публичное выступление будет смешанного жанра.

### **Типы публичных выступлений**

По форме в риторике бывают следующие *типы публичных выступлений*: сообщение, доклад, выступление, лекция, беседа.

Отметим, что важно не только грамотно составить свою речь, но и обращать внимание на такие составляющие успешного выступления, как голос и мимика.

Освоение навыков правильно воспринимать реакцию слушателей, владеть своим телом важно для успешного выступления и, конечно, приведёт к желаемому результату. Итак, давайте рассмотрим, как освоить навыки публичных выступлений.

Для того чтобы безошибочно применять навыки публичных выступлений, важно практиковаться и ещё раз практиковаться, об этом в свое время говорил Наполеон, ораторская речь которого заставляла сотни тысяч людей рисковать жизнью и смогла повести за собой целые народы.

## **Правила успешного публичного выступления**

**1. Используйте каждую возможность выступить публично.** Никогда не отказывайтесь, если вам предлагают. Если не предлагают, напрашивайтесь сами. Поначалу будет получаться не слишком хорошо, но с опытом волнение будет все меньше, а результат – все выше. Это как в развитии любого навыка – в спорте, в изучении иностранных языков, в искусстве.

**2. При любом уровне владения навыком не пренебрегайте тщательной подготовкой.** Изучайте детально тему, по которой будете выступать. Предположите, какие вопросы могут быть заданы, и подготовьте ответы на них.

**3. Обязательно репетируйте.** Не ждите, что многочасовая работа над слайдами позволит вам лучше подготовить речь. Чтобы подготовить речь, текст нужно проговорить. Выделите специальное время, отключитесь от всего, закройте и проговорите речь в движении, подглядывая в тезисы. Таких репетиций может потребоваться несколько, и с каждым разом будет получаться лучше и лучше. Очень эффективна репетиция в условиях реальной, но заведомо доброжелательной аудитории – среди друзей, родственников, коллег. Хотите добиться большего эффекта – запишите одно из финальных выступлений на видео. Скорее всего, оно вам не понравится, зато позволит объективно увидеть недостатки и успеть их исправить.

**4. Хороший оратор всегда приходит на место предстоящего выступления.** Осмотрите зал, походите по сцене, поговорите в микрофон. В знакомом зале на знакомой сцене вы будете чувствовать себя гораздо увереннее.

**5. Никогда не пишите текст выступления.** Делайте только тезисы или интеллектуальную карту. Это позволит вам контактировать во время выступления с аудиторией, а не с листком бумаги или экраном компьютера.

**6. Двигайтесь во время выступления.** Перемещайтесь по сцене, жестикулируйте, поворачивайтесь. Я не призываю вас метаться, как загнанный зверь, но живость должна быть.

**7. Во время выступления постоянно поддерживайте зрительный контакт со всей аудиторией.** Особое внимание обратите на сидящих на флангах и в задних рядах. Старайтесь охватить взглядом весь зал.

**8. Используйте прием привлечения внимания «вовлечение»:** время от времени обращайтесь в зал с вопросом, просите прореагировать на что-либо поднятием руки, провоцируйте аплодисменты.

**9. Отвечая на вопрос, обращайтесь ко всем слушающим вас, а не только к тому, кто его задал. Отвечайте предельно кратко и по сути.** Кстати, если ответом не владеете, лучше признаться в этом откровенно: аудитория это воспримет гораздо лучше, чем попытки выкрутиться. Если вы не поняли вопроса, попросите его переформулировать. Если вы предложили задавать вопросы, а «народ безмолвствует», можете один-два вопроса задать сами себе и сами же на них ответить. Но чтобы подобного конфуза не случилось, в начале выступления предупредите, что можно будет задавать вопросы, и предложите слушателям записывать их для того, чтобы в нужный момент задать вопрос вслух или прислать записку.

**10. Следите за регламентом.** Репетируйте с секундометром, а во время выступления положите перед собой устройство, которое будет показывать вам, сколько времени длится выступление. Каждая лишняя минута выступления сверх заявленного снижает общее впечатление. Будьте пунктуальны еще и потому, что организаторы планируют следующие за вашим выступлением.

Публичное выступление – это выступление не только на площадях и стадионах, по телевидению... Публичным выступ-

лением может стать и обращение к руководству, и беседа с новым работодателем, и общение в дружеской компании.

### **Вопросы для повторения**

1. Что понимают под публичными выступлениями?
2. Какие виды и типы публичных выступлений выделяют?
3. Какие основные правила успешного публичного выступления можно выделить?

### **Практические задания для работы в группе**

1. Проведите тренинг-игру «Интервью», в котором студентам необходимо дать интервью на любую интересующую их тему. Данный тренинг пройдет более интересно и эффективно, если записать интервью на видео, после чего показать группе с целью последующего анализа.

2. Проведите тренинг «Пересказ». Одному из участников группы выдается текст с какой-либо информацией. Примерный объем текста – одна страница формата А4 (примерно 1860 символов с пробелами). Желательно, чтобы текст был интересен для данной целевой аудитории и содержал как словесную, так и цифровую информацию, иностранные слова и словосочетания, специальные термины и т.д.

Участник, которому первому достался текст, знакомится с его содержанием и готовится пересказать его следующему участнику. При этом необходимо организовать работу таким образом, чтобы участники не слышали пересказ текста, пока до них не дойдет очередность. Для соблюдения данного условия можно вывести всех участников из аудитории и приглашать в аудиторию по одному. Ведущий тренинга не должен противиться тому, что участники начнут конспектировать материал, уточнять информацию, задавать наводящие вопросы, просить повторить материал и т.д., т.к. подобные действия свидетельствуют о мастерстве коммуникации и находчивости участников тренинга, а также снижают нега-



тивный эффект от разного рода коммуникативных барьеров. Примерный вариант текста для пересказа приведен в приложении 5.

### **Индивидуальные практические задания**

1. Подготовьте стендап на любую интересующую Вас научную тему.

*Стендап* – это юмористическое выступление перед живой аудиторией.

2. Выполните упражнение «Реклама». Студентам необходимо разработать и представить устную рекламу чего-либо (предмета, услуги, явления и т.д.).

Прослушайте выступление Президента России перед законодательным собранием РФ и перечислите приемы публичных выступлений, которые использовал выступающий.

## **ТЕМА 5. СОБЕСЕДОВАНИЕ**

*Конкуренция – динамичный и развивающийся процесс, непрерывно меняющийся ландшафт.*

М. Портер

Одним из видов делового общения является общение в процессе прохождения собеседования.

### **Документы, необходимые на собеседовании**

1. Развернутое резюме (лучше в двух экземплярах), даже если Вы его уже высылали по факсу или e-mail.

2. Паспорт. Здесь требования те же – аккуратность. Если даже сам паспорт довольно потрепан, купите для него новую обложку.

3. Диплом об образовании.

Сколько ни напоминают работники служб персонала о том, чтобы диплом приносили с вкладышами, где есть оценки, большинство соискателей об этом благополучно «забывают». И

делают ошибку – ведь тогда Ваше желание скрыть тройки и прогулы в веселые студенческие годы станет очевидным. Кроме того, сейчас диплом нередко просто покупается в переходе. И отсутствие вкладыша наводит интервьюера на совсем ненужные Вам мысли. Поверьте, в подавляющем количестве случаев никто не будет вглядываться в Ваши оценки за все 5–6 лет обучения, если Вы спокойно покажете полноценный, а не «усеченный» вариант диплома.

4. Документы о дополнительном образовании, курсах и т.д. К этому пункту надо подойти серьезно. Главное, чтобы бумажка об окончании чего-то дополнительного работала в Вашу пользу. Лучше всего, если дипломы и сертификаты подтвердят, что Вы росли и продолжаете расти как профессионал. А не слишком важные для желаемой должности навыки – водительские права, опыт работы в несмежных областях и т.п. можно указать в графе резюме «Дополнительная информация».

#### 5. Портфолио (при его наличии).

Что желательно знать об организации, в которую Вы идете на собеседование:

- Какое точное название имеет предприятие?
- Какую продукцию или какие услуги предлагает организация?
- Сколько лет существует организация?
- Где и кому реализуются продукция и услуги?
- Входит ли организация в какое-либо более крупное объединение?
- Много ли внимания уделяет организации пресса? Почему?
- Каковы отзывы прессы об организации?
- Базируется ли организация внутри страны или имеет партнеров или отделения за рубежом?
- Каковы перспективы отрасли, которой принадлежит организация?

## **Рекомендации для успешного прохождения собеседования**

1. Придя в офис, будьте со всеми вежливы и терпеливы.
2. Никогда не показывайте своему интервьюеру, что Вы, к примеру, прождали его в приемной полчаса или даже больше. Ему позволительно опаздывать, Вам – нет. Чтобы в самые первые секунды встречи Вас восприняли наилучшим образом, существует несколько простых приемов. Улыбнитесь, но не перебарщивайте. Работодатели не любят нарочитости, заискивающего взгляда, излишней поспешности и услужливости. Первые слова, которые Вы должны произнести: «Спасибо, что встретились со мной». Эта дань вежливости обязательно произведет нужный эффект.
3. Добросовестно заполняйте все анкеты и формуляры, которые Вам предложат.
4. Представьтесь в начале собеседования, желательно с визитной карточкой.
5. Поинтересуйтесь, как зовут собеседника. Если Вас кому-либо представят, приложите все усилия, чтобы правильно услышать и запомнить имя этого человека (лучше всего записать). Если Вы сразу сможете обратиться к собеседнику по имени, это произведет благоприятное впечатление. Переспрашивание же обнаружит излишнюю нервозность.
6. Важно выяснить продолжительность интервью и придерживаться оговоренного времени. Это поможет правильно распределить время между ответами и вопросами, определить степень подробности ответов.
7. Выслушивайте вопросы, не перебивайте.
8. Если Вы не уверены, что поняли вопрос, не стесняйтесь уточнить («Правильно ли я понял, что...»).
9. Отвечайте по существу, избегайте многословия.
10. Отвечая, будьте объективны и правдивы, но не слишком откровенничайте.

11. Столкнувшись с необходимостью давать о себе негативную информацию, не отрицайте фактов, которые соответствуют истине, но обязательно старайтесь сбалансировать их позитивной информацией о себе.

12. Держитесь с достоинством, старайтесь не производить впечатление неудачника или бедствующего человека.

13. Если Вам предложат задать вопросы, обязательно задавайте. Задавая вопросы, интересуйтесь содержанием работы и условиями успешного ее выполнения.

14. Обязательно уточните, как Вы узнаете о результате, постарайтесь обговорить право позвонить самому.

15. Завершая собеседование, не забудьте об обычных правилах вежливости, поблагодарите за уделенное Вам время.

Учтите, что на собеседовании Вас могут намеренно провоцировать с целью проверки Вашей реакции.

Данный метод принято назвать «Стресс-интервью».

Стресс-интервью, как правило, применяется в больших компаниях, хотя в последнее время оно весьма распространено и в небольших организациях и учреждениях. Так, например, некоторые работодатели якобы случайно проливают напиток на соискателя, что позволяет посмотреть на его реакцию. В компании *Microsoft* задают странные и интересные вопросы кандидатам в ходе собеседования. Самый цитируемый вопрос: «Почему крышка люка круглая?». Есть слухи о том, что такая компания, как *Google* начала копировать этот стиль.

В последнее время также принято использовать детекторы лжи на собеседовании или различные тесты и опросники.

### **Правила составления резюме**

Для начала стоит обратить внимание именно на то, как составлено Ваше резюме.

Идеально было бы иметь резюме на двух языках: русском и английском, чтобы иметь возможность выслать тот или иной вариант по просьбе работодателя или кадрового агентства (ка-

кой именно вариант интересен, желательно уточнить во время телефонного разговора, т.к. Ваше желание выглядеть более образованным, может привести к отрицательному эффекту, и резюме останется неп прочитанным). Если знание языка не позволяет составить резюме, то не стоит обращаться за помощью к переводчику. Наличие английского варианта имеет смысл именно в том случае, если Вы сами владеете иностранным языком. В противном случае вполне достаточно русскоязычного резюме.

Может показаться смешным, что мы обращаем на это внимание, но в резюме обязательно должны быть указаны Ваши *фамилия, имя, отчество, а также дата рождения*. Как ни печально, но возрастные ограничения бывают очень принципиальны. И из этого не стоит делать тайну, т.к. об этом рано или поздно придется рассказать.

Обязательно нужно указать *контактную информацию*: адрес, телефон, факс, e-mail, пейджер, и желательно сделать это дважды: в начале и в конце резюме (это увеличивает шансы прочтения информации в случае плохой проходимости факсов).

Далее обязательно должно быть отражено *Ваше образование, как основное, так и дополнительное: курсы, семинары, аспирантуры и т.п.* Если Вы находитесь в процессе обучения, то обязательно уточните форму обучения, а также курс.

А теперь о самом главном. Это та часть Вашей биографии, которая наиболее интересна для потенциальных работодателей – трудовая деятельность. Поэтому стоит уделить этому больше времени и указать наиболее полную информацию. Зачастую кадровым работникам приходится сталкиваться со «слепыми» резюме, где не отражены профессиональные качества кандидата. Например, где указываются только название организации и должность. Но важнее было бы уточнить профиль компании (согласитесь, иногда название фирмы мало о чем может сообщить), а также должностные обязанности, в этом разделе можно отразить, чем непосредственно Вам приходилось заниматься,

что значительно расширит круг Ваших профессиональных возможностей в глазах Ваших будущих руководителей. На сегодняшний день соискатели столкнулись с проблемой того, что трудовая книжка не дает полного представления о трудовой деятельности. Работодателя же интересует реальный опыт, исходя из которого, можно сделать вывод о степени профессионализма. Эта информация обязательно должна быть указана в хронологическом порядке (желательно с последнего места работы), причем необходимо уточнить периоды работы в привязке к конкретному месту Вашей трудовой деятельности.

Отдельной строкой обычно идут *дополнительные сведения*. Здесь Вы можете указать то, что, как Вам показалось, не нашло своего отражения в разделе опыта работы, а также дополнительную интересную информацию. Имеет смысл указать и личные качества, которые отличают Вас как незаменимого работника.

Если Вы справились и с этой задачей, то остается последнее, а именно *цель составления Вашего резюме* – то, на какие должности Вы претендуете. Если же Вам не хочется самого себя загонять в эти рамки, то можно просто уточнить сферу интересующей Вас деятельности, а также имеет смысл указать ту область, которая Вас ни в коей мере не привлекает, чтобы Вас не беспокоили предложениями, на которые Вы заведомо не ответите положительно.

Спорным остается *вопрос зарплаты*. Да, раньше это был обязательный пункт, но сейчас кандидаты стараются обойти этот вопрос. Поэтому здесь Вы вправе решать, насколько для Вас принципиально указывать минимальный уровень оплаты. Если Вы заинтересованы только в определенной сумме, то смело вписывайте эти цифры (беспокоить предложениями, которые Вам не интересны, Вас не будут), если же Вы готовы обсуждать этот пункт, то оставьте вопрос открытым для личного разговора.

Обязательно должна присутствовать *дата отправления резюме*, чтобы менеджер по персоналу мог сориентироваться,

когда оно было составлено, т.к. данные могут быть устаревшими, а значит необходима предварительная беседа для уточнения ряда вопросов, и самый принципиальный из них: продолжаете ли Вы поиск работы?

Вся содержащаяся в резюме информация должна занимать *не более двух страниц*, а наиболее выигрышно Ваше резюме будет выглядеть, если Вам удастся его разместить на одной странице. При этом необходимо разумно подойти к выбору шрифта – *текст должен легко читаться*. И не стоит забрасывать работодателей или кадровые агентства огромным количеством макулатуры, т.к. эта информация неудобна ни для хранения, ни для использования. Скорее всего, она может вызвать даже нежелательные в этом случае отрицательные эмоции. Рекомендательные письма, образцы работ, портфолио и т.п. высылаются только по требованию.

Из всего выше сказанного стоит сделать вывод: о составлении профессионального резюме стоит позаботиться заранее, даже если у Вас прекрасная работа и, с Вашей точки зрения, искать работу не имеет смысла. Поэтапно составляемое резюме наиболее полно сможет отразить ключевые моменты Вашей биографии. Вы уже не сможете чего-то упустить из трудовой деятельности, более развернуто раскроете должностные обязанности, не забудете указать какие-либо курсы, семинары, дополнительное образование, которое смогли получить за это время. Сможете его перечитать и изменить, если Вас что-то не устраивает. Сделать акцент в том или ином месте, если, на Ваш взгляд, это привлечет работодателя.

Одним из инновационных видов резюме является видеорезюме.

### **Видеорезюме**

Видеорезюме – это видеоролик с краткой самопрезентацией. Это своеобразное дополнение к обычному резюме, просматривая который работодатель может оценить внешние данные кандидата, как он говорит, как поставлена его речь и т.д. В ви-

деорезюме нет смысла повторять те факты, которые были описаны

в обычном резюме. Лучше, используя возможности видео, представить работодателю дополнительную информацию. Например: показать процесс выполнения конкретных работ или результат выполненной вами работы (коллекция разработанной одежды...). Можно также более подробно рассказать о своих увлечениях и хобби, если, конечно, они какие-то образом связаны с потенциальной работой.

### **Вопросы для повторения**

1. Что необходимо взять с собой на собеседование?
2. Что предполагает «Стресс-интервью»?

### **Практические задания для работы в группе**

Проведите ролевую игру «Собеседование». Студентам за несколько дней до занятия необходимо выдать домашнее задание: разделиться на подгруппы и выбрать любое предприятие, подготовив его устную презентацию.

Игра «Собеседование» начинается с устной презентации командами домашних заданий. Анализируя информацию, студенты выбирают потенциальное место своей будущей работы. После чего группа делится на «работодателей» (представителей предприятий) и «молодых специалистов» (выпускников университетов). В соответствии с собственными интересами «молодые специалисты» определяются с местом работы и приходят на собеседование к «руководителям» выбранных предприятий.

При этом «руководителям» выдаются карточки с вопросами, например:

1. Какую ошибку, сделанную на работе, можно простить?
2. Назовите свой провальный проект.
3. Назовите основные недостатки вашего характера и

т.д.



По итогам собеседования «руководитель» оценивает резюме, личностные качества претендентов на рабочее место и ход самого собеседования, после чего выносит решение о приеме на работу одного кандидата, обладающего необходимой личностной конкурентоспособностью и профессиональной компетентностью. На следующем этапе игры «работодатели» и «молодые специалисты» меняются ролями и осуществляют аналогичное взаимодействие.

### **Индивидуальные практические задания**

1. Напишите резюме на соискание работы в любой интересующей Вас сфере. В качестве дополнения к данному заданию подготовьте видеорезюме и профессиональное портфолио.

2. Ответь на вопросы, которые могут задать на собеседовании, а затем сравните свой ответ с эталоном (приложение 6).

1. Почему вы ищите новую работу?

2. Почему Вы хотите работать у нас?

3. Почему Вы сменили так много мест работы?

4. Каковы Ваши слабые места, Ваши недостатки?

5. Какую ошибку, сделанную на работе, можно простить?

6. Назовите свой провальный проект?

7. Почему Вы считаете, что мы должны нанять именно Вас?

8. Выйдете из кабинета, а по возвращении обвините соискателя работы в том, что он украл кошелек, который лежал на столе.

9. Расскажите о себе.

10. Как вы переносите колоссальные производственные нагрузки?

11. Как смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?

12. Каковы Ваши сильные стороны?

13. Какие изменения Вы бы произвели на новой работе?

14. Как Вы повышаете свою профессиональную квалификацию?

## ТЕМА 6. КАРЬЕРА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО СПЕЦИАЛИСТА

*Планирование и конкуренцию можно сочетать только путем планирования конкуренции, а не планирования против конкуренции*

Райт Миллс

Макс Эггерт в своей книге «Блестящая карьера» рассказал о значении планирования карьеры. В одной знаменитой школе бизнеса в первый день занятий у студентов спросили, кто письменно сформулировал этапы и цели личной карьеры. Только 3% из них подняли руки. Через 10 лет именно эти 3% добились финансовых успехов больше, чем все остальные, вместе взятые.

### Сущность карьеры

В литературе по-разному рассматривается понятие «Карьера».

**Большая советская энциклопедия:** *карьер* (итал. *carriera* – бег, жизненный путь, поприще, от лат. *carrus* – телега, повозка) – быстрое и успешное продвижение в области общественной, научной, служебной или другой деятельности; достижение известности, славы или материальной выгоды. Слово карьера употребляется также для определения рода занятий, профессии, например карьера артиста, карьера врача, карьера педагога и т.п.

**Социологический словарь:** *карьер* – (от итал. *carriera* – бег, жизненный путь, поприще) – англ. *career*; нем. *karriere*.  
1. Последовательность профессиональных ролей, статусов и видов деятельности в жизни человека. 2. Успешное продвижение по ступеням профессиональной, социальной, должностной,

имущественной или иной иерархии. 3. Результат(ы) профессионального или должностного положения в жизни индивидуума.

**Толковый словарь русского языка Ушакова:** *карьер*, ы, ж. (фр. *carrière*) – 1. Движение, путь кого-н. к внешним успехам, славе, выгодам, почету, сопровождающее деятельность на каком-н. общественном поприще. Стремиться к карьере. Блестящая к. Испортить свою карьеру. Пред ним открывалась прекрасная к. 2. Профессия, род занятия (разг.). Служебная к. Артистическая к. Выбрать карьеру ученого. Сделать карьеру (разг.) – добиться внешних успехов, высокого положения, выгод на избранном поприще.

**Большая советская энциклопедия:** *карьеризм* – погоня за личным успехом в служебной, научной или другой деятельности, вызванная корыстными целями в ущерб общественным интересам.

### **Виды карьеры**

Когда начинается карьера? Однозначного ответа не существует. Одни считают, что карьера начинается с окончанием специализированного образовательного заведения, другие с началом реальной трудовой деятельности, третьи – с первым повышением по работе.

Сущностной составляющей понятия «карьеры» является продвижение, т.е. движение вперед.

В нашей стране совсем недавно слово «карьер» употреблялось с негативным оттенком, «карьеристами» были отрицательные герои, в то время как на Западе это понятие общеупотребительно.

Успешная карьера во многом зависит от того, насколько правильно сделал человек свой профессиональный выбор, а вернее, насколько удачным было его профессиональное самоопределение.

Американские специалисты представили виды карьеры графически (рис. 2).

**Линейная карьера.** Человек с самого начала своей трудовой деятельности выбирает понравившуюся ему область и упорно шаг за шагом на протяжении всей жизни поднимается по иерархической лестнице. Например, учитель – руководитель методического объединения – завуч – директор школы – инспектор РОНО – работник городского Комитета по образованию – работник министерства и т.д. У людей, целенаправленно делающих

карьеру, линейная конфигурация – одна из наиболее распространенных.

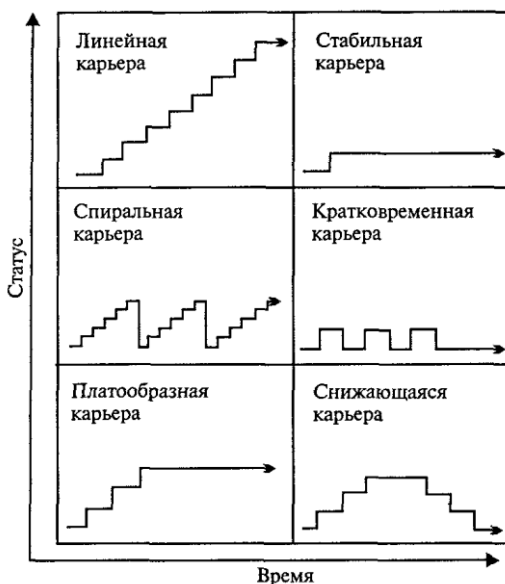


Рис. 2. Графическое изображение видов карьеры

**Стабильная карьера.** Лицо, которое имеет стабильную конфигурацию карьеры, также еще в молодости выбирает область своей деятельности и до конца остается в ней. Он не стремится продвигаться по иерархической лестнице своего ведомства. Здесь скорее речь может идти о повышении квалификации, духовном обогащении.

**Спиральная карьера.** Такая карьера для беспокойных людей, мятущихся натур. Они с энтузиазмом погружаются в работу. Однако лет через 5–7 их интерес затухает, причем настолько, что они уходят на другую работу, и все повторяется заново. Видимо, поэтому иногда на работу в школу приходят случайные люди, не определившиеся до конца со своими профессиональными пристрастиями.

**Кратковременная карьера.** Человек часто переходит с одной работы на другую и лишь случайно и временно получает незначительное повышение.

**Платообразная карьера.** После ряда выдвижений он достигает уровня, где обнаруживается предел его компетентности. Больше его не повышают, и он остается на этом месте до ухода на пенсию.

**Снижающаяся карьера.** Такая конфигурация карьеры трагична. Человек неплохо начинает свою карьеру и добивается неоднократного повышения. Однако в его жизни происходит нечто непредвиденное, что перманентно снижает качественный уровень его работоспособности. В силу этого он начинает не соответствовать требованиям занимаемых должностей и постепенно опускается до самого низкого уровня.

### **Вопросы для повторения**

1. Что означает понятие «карьера»?
2. Какие виды карьеры выделяются в литературе? Охарактеризуйте каждую из них.

### **Практические задания для работы в группе**

1. Проведите интеллектуальную разминку «Ассоциации», называя как можно больше ассоциаций, связанных с понятием «карьера». Первый участник кидает мяч любому другому участнику и называет ассоциацию к слову «карьера», затем передает мяч другому участнику. Цель интеллектуальной разминки – создать как можно более обширный «банк» ассоциаций со словом «карьера». Один из студентов

по ходу упражнения фиксирует возникшие ассоциации на доске, накапливает «банк» представлений о карьере.

Вопросы для обсуждения:

А. Что общего в перечисленных ассоциациях?

Б. Каким образом их можно сгруппировать?

В. Насколько отличаются современные представления о карьере от тех, что господствовали 10–15 лет назад?

2. Проведите дискуссию-дебаты «Гендерные особенности построения карьеры».

Причем если в группе примерно равное количество юношей и девушек, целесообразно развести их по разным командам. Мудрость педагога при этом заключается в том, чтобы студенты в ходе дискуссии приняли коллегиальное решение, что гендерные особенности не влияют на построение карьеры, карьерный рост зависит только от профессиональной компетентности и конкурентоспособности специалиста.

### **Индивидуальные практические задания**

1. Разработайте макет обложки журнала «Профессионал» и заметку к ней при условии, что главная статья номера посвящена самому студенту в будущем как будущему специалисту. Для эффективного выполнения задания студентам необходимо представить, что прошло 25 лет, каждый из них состоявшийся, конкурентоспособный специалист, достигший определенных успехов в выбранной профессиональной деятельности.

2. Определите, какой вид карьеры демонстрируют выбранные кандидаты:

1) Дмитрий Анатольевич МЕДВЕДЕВ, российский государственный и политический деятель, третий Президент РФ, кандидат юридических наук.

В 1987 году окончил юридический факультет Ленинградского государственного университета.

В 1990 году стал кандидатом юридических наук.

С 1990 по 1995 г. – советник Председателя Ленинградского городского совета А. Собчака, эксперт Комитета по внешним связям мэрии Санкт-Петербурга.

С 1990 по 1999 год – преподаватель юридического факультета ЛГУ.

1999 год – заместитель руководителя аппарата правительства Дмитрия Козака.

2003 год – руководитель Администрации президента.

2008 год – Президент РФ.

С 2102 года – Председатель правительства РФ.

2) Геннадий Андреевич ЗЮГАНОВ, российский политический деятель, лидер партии КПрФ, доктор философских наук.

В 1969 году получил высшее образование на физико-математическом факультете Орловского государственного педагогического университета.

В 1969–1970 годах – преподаватель в ОГПИ на кафедре высшей математики.

С 1970 по 1978 год – депутат Орловского гор. и обл. советов.

В 1980–1983 годах – заведующий отделом пропаганды Орловского обкома КПСС.

В 1989–1990 годах – заместитель заведующего Идеологическим отделом ЦК КПСС.

С 1993 г. – руководитель фракции КПрФ, депутат Государственной Думы ФС РФ.

3) Михаил Дмитриевич ПРОХОРОВ, предприниматель

В 1988 году окончил Московский финансовый институт.

1989–1992 год – начальник управления Международного банка экономического сотрудничества.

1992–1993 год – председатель правления акционерного коммерческого банка «Международная финансовая компания».

1993–1998 год – председатель правления ОНЭКСИМ Банка.

2000–2001 год – президент АКБ «РОСБАНК».

2001–2008 год – генеральный директор, председатель правления «Норильский никель».

2006–2010 год – председатель совета директоров ОАО «Полюс Золото».

В мае 2007 года основал частный инвестиционный фонд ООО «Группа ОНЭКСИМ».

4) Владимир Витальевич САДЫРИН, ректор ЧГПУ, кандидат педагогических наук.

В 1975 г. окончил естественно-географический факультет ЧГПИ.

1975–1978 гг. – учитель и завуч в школы № 21, директор школы № 8 г. Бакала.

1978–1993 гг. – заведующий отделом народного образования, зам. председателя Саткинского горисполкома, зам. главы города по социальным вопросам.

1993–1999 гг. – глава администрации, глава Сатки и Саткинского района.

1999 г. – начальник Главного управления профессионального образования и науки Челябинской обл.

2001–2004 гг. – начальник Главного управления образования и науки.

2004 г. – министр образования и науки Челябинской области.



## ТЕМА 7. КОНФЛИКТЫ И МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*О свободном предпринимательстве и о том,  
что в конкуренции побеждает лучший, охотней  
всего рассуждают те, кто унаследовал от  
отца магазин или ферму*

Уилл Роджерс

Поскольку любое общение специалиста (с коллегами, начальством, подчиненными и т.д.) не исключает возможности возникновения конфликтных ситуаций, по этой причине конкурентоспособному специалисту необходимо владеть методами разрешения конфликтов.

Там, где есть мнения, отличающиеся друг от друга, где встречаются люди, имеющие различные представления о целях и способах их достижения, о планах и принципах жизнедеятельности, с неизбежностью возникают конфликтные ситуации.

При этом особенно остро конфликт протекает, если силы конфликтующих сторон (личностные, профессиональные качества) приблизительно равны.

### **Виды конфликтов**

**1. По действию на функционирование группы выделяют:**

– конструктивные (функциональные) – приводят к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений;

Выделяют следующие основные *функциональные* последствия конфликтов:

1) проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и все чувствуют себя причастными к ее решению;

2) совместно принятое решение быстрее и лучше реализуется в жизни;

3) стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов;

4) улучшаются отношения между людьми;

5) люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

– деструктивные (дисфункциональные) – препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений.

Основными *дисфункциональными* последствиями конфликтов являются:

1) непродуктивные, конкурентные отношения между людьми;

2) отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям;

3) представление об оппоненте, как о «враге», его позиции – только как об отрицательной, а о своей позиции – как об исключительно положительной;

4) сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной;

5) убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы;

б) чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение.

## **2. По направленности конфликты делятся на:**

– горизонтальные – конфликты, в которых не замешаны лица, находящиеся в подчинении друг у друга, например конфликт между преподавателем и преподавателем;

– вертикальные – конфликты, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого, например конфликт между учителем и завучем;

– смешанные – представлены и вертикальные, и горизонтальные составляющие, например между учеником, учителем и родителем.

## **3. По характеру участников конфликты бывают:**

– внутриличностные – имеет место тогда, когда отсутствует согласие между различными психологическими факторами

внутреннего мира личности: потребностями, мотивами, ценностями, чувствами и т.д.;

– межличностные – это самый распространенный тип конфликта, причинами которого могут выступать как различия в характерах, взглядах, манерах поведения людей (то есть субъективные причины), так и объективные причины – невыполнение обучающимся требований, предъявляемых к нему, и др.;

– между личностью и группой – возникает тогда, когда кто-либо из членов организации нарушает нормы поведения или общения, сложившиеся в неформальных группах, например: конфликт между обучающимся и группой обучающихся, либо между преподавателем и группой обучающихся и т.д.;

– межгрупповые – это то конфликт между формальными и (или) неформальными группами.

### **Стратегии поведения в конфликтной ситуации**

**1. Принуждение (борьба, соперничество)** – участник конфликта пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других. Обычно такая стратегия приводит к ухудшению отношений между конфликтующими сторонами. Данная стратегия может быть эффективной, если она используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей.

**2. Уход (уклонение)**, когда человек стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет большой ценности или если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, а также тогда, когда конфликт не является реалистическим.

**3. Приспособление (уступчивость)**, когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Такая стратегия может быть целесообразной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной

стороной. Однако если данная стратегия станет для руководителя доминирующей, то он скорее всего не сможет эффективно руководить подчиненными.

**4. Компромисс.** Когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Однако компромиссное решение может впоследствии привести к неудовлетворенности из-за своей половинчатости и стать причиной новых конфликтов.

**5. Сотрудничество,** когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Эта стратегия основана на убежденности участников в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этом установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

### **Рекомендации по предотвращению и разрешению конфликтов**

1. Не поступайте по отношению к другим так, как Вы бы не хотели, чтобы обращались с Вами.

2. Разрешая конфликт, четко определите свою цель.

3. Основное содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии в конечном итоге сводится к соблюдению определенных правил и норм общения. Приведем наиболее существенные из них:

- концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении;
- уточняйте, правильно ли вы поняли общее содержание принимаемой информации и ее детали;

– сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации;

– в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения;

– добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям;

– поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;

– используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.

4. Также следует помнить о возможных негативных эмоциональных реакциях на острые ситуации и не допускать их проявления. Данную технологию условно можно назвать эмоциональной выдержкой. Ее можно сформулировать в виде первого правила.

А. Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера – первое правило самоконтроля эмоций.

В этом случае, удержавшись от эмоциональной первоначальной реакции, весьма полезно задавать себе вопросы: «Почему он ведет себя так?», «Каковы его мотивы в данном конфликте?», «Связано ли его поведение с индивидуальными психологическими особенностями или с какой-то другой причиной?» и т.п. Задавая себе такие вопросы и отвечая на них, вы достигаете целого ряда преимуществ. Во-первых, в критической ситуации вы заставляете активно работать сознание и тем самым дополнительно защищаете себя от эмоционального взрыва; во-вторых, своим поведением вы даете возможность противнику «выпустить пар»; в-третьих, вы отвлекаетесь от ненужной,

а порой и вредной информации, которую может выплеснуть противник в возбужденном состоянии; в-четвертых, отвечая на вопросы, вы решаете очень важную и сложную задачу – ищите причину конфликта, пытаетесь понять мотивы своего соперника.

Б. Положительный эффект дает обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. Сообщая о своих обидах, переживаниях, партнеры получают разрядку. Но такой обмен должен быть осуществлен в спокойной форме, а не в форме взаимных оскорблений. В процессе обмена эмоциями в ходе беседы партнеры осознают смысл происходящего и тем самым обеспечивают дальнейшее конструктивное развитие переговорного процесса. Условно данную технологию назовем – рационализацией эмоций.

Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения – второе правило самоконтроля эмоций.

Говоря о рационализации эмоций, следует подчеркнуть важность осознания причин своей нежелательной эмоциональной реакции на предыдущем этапе переговоров. Это позволит избежать отрицательных эмоций на последующих этапах.

В. Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров в переговорном процессе часто является занижение их самооценки. Неадекватность эмоционального поведения в этом случае объясняется одним из механизмов психологической защиты – регрессией. Чтобы исключить эмоциональные реакции, следует поддерживать высокий уровень самооценки у себя и у оппонента. Данную технологию условно можно назвать поддержанием высокой самооценки.

Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе как основа конструктивного поведения – третье правило самоконтроля эмоций.

5. Помните: кто делает первый шаг, тот выигрывает. При этом можно использовать прием доброго слова: «И как Вам удастся так хорошо выглядеть», «Какой красивый костюм, он Вам идет!», «У Вас получился хороший проект!» и т.д.

6. Не конфликтуйте по пустякам.

### **Вопросы для повторения**

1. Дайте определение понятию «конфликт».

2. Перечислите основные причины возникновения конфликта.

3. Приведите примеры конфликтных ситуаций и классифицируйте их по видам.

4. Перечислите и охарактеризуйте стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

### **Практические задания для работы в группе**

1. Проведите навыковый тренинг «Белые апельсины». Описание тренинга в Приложении 5.

2. Разыграйте заранее смоделированные конфликтные ситуации. Примеры ситуаций: клиент не удовлетворен качеством предоставленных услуг, директор предприятия подозревает работника в мошенничестве, сотрудник пришел на работу в нетрезвом состоянии и др.

По завершению разыгрывания предложенных ситуаций проводится анализ действий в них каждого участника.

Вопросы для анализа могут быть следующими:

1. В чем заключалась острота конфликта?

2. Довольны ли своим поведением участники разыгранных ситуаций?

3. Какое поведение в данной ситуации было бы более адекватным?

После проведения и обсуждения данного задания, студентам необходимо дать рекомендации по предотвращению и разрешению конфликтов в профессиональной деятельности.

4. Поведите тренинг-игру «Донорское сердце» (Приложение 4). По результатам игры предлагается обсудить следующие вопросы:

1) Какие трудности Вы почувствовали, когда выбирали окончательное решение?

2) Было ли легко прийти к единогласному решению?

3) Столкнулись ли Вы с конфликтной ситуацией в процессе выбора?

4) Почему между Вами была угроза возникновения конфликтной ситуации?

## **ТЕМА 8. ТВОРЧЕСКИЙ ПОДХОД В РАБОТЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО СПЕЦИАЛИСТА**

*Всегда выбирайте самый трудный путь – там вы не встретите конкурентов*

Шарль де Голль

### **Различия понятий «креативность» и «творчество»**

Для начала стоит разобраться с основными понятиями данной темы. Это необходимо для того, чтобы не путать и не подменять друг другом схожие по смыслу понятия. Одними из таких понятий (схожих по смыслу) является понятие «творчество» и «креативность». Именно по этой причине самый распространенный сегодня вопрос: «В чем различие между творчеством и креативностью?». Ссылаясь на авторитетные источники, разберемся в этих понятиях

*Новейший словарь иностранных слов и выражений: креативность* (лат. *creation* – созидание, сотворение) – созидательность; творческая, новаторская деятельность.

*Педагогическая энциклопедия: актуальные понятия современной педагогики: креативность* – 1. Способность ученика, позволяющая ему исследовать окружающую действительность с позиций творчества. 2. Уровень творческой одаренности, спо-



способности к творчеству, составляющий относительно устойчивую характеристику личности.

**Новейший психолого-педагогический словарь:** *креативность* – творческие возможности (способности) человека, которые могут проявляться в мышлении, чувствах, общении, отдельных видах деятельности. Креативность в узком значении слова – это дивергентное мышление, отличительной особенностью которого является разнонаправленность и вариативность поиска разных, в равной мере правильных решений относительно одной и той ситуации. Креативность в широком смысле слова – это творческие интеллектуальные способности, в т.ч. способность приносить нечто новое в опыт (Ф. Баррон), способность порождать оригинальные идеи в условиях разрешения или постановки новых проблем (М. Уаллах), способность отказываться от стереотипных способов мышления (Дж. Гилфорд).

**Словарь-справочник современного общего образования:** *творчество* – 1. Деятельность человека, направленная на создание культурных, духовных, нематериальных ценностей. 2. Результат этой деятельности, совокупность созданного, творенного кем-либо.

**Новейший психолого-педагогический словарь:** *творчество* – процесс, который характеризуется получением нового, ранее неизвестного качества, неповторимо в своем пути движения к результату.

**Педагогический энциклопедический словарь:** *творчество* – создание качественно нового, никогда ранее не существовавшего.

**Педагогическая энциклопедия: актуальные понятия современной педагогики:** *творчество* – сознательная, целенаправленная, активная деятельность человека, направленная на познание и преобразование действительности, создающая новые, оригинальные, никогда ранее не существовавшие предметы,

произведения и т.д. в целях совершенствования материальной и духовной жизни общества.

Таким образом, креативность – это работа с шаблонами творчества, подражание творчеству. Креативность не требует большой концентрации внимания в отличие от творчества. Преимущественно креативность используется для формирования стиля и формы представления содержания. Креативность начинает формироваться вместе с опытом творчества.

Творчество – это не технология, а искусство, требующее от человека максимальной концентрации внимания, использования всех имеющихся возможностей, стремления к совершенству.

В творчестве, в отличие от креативности, отсутствуют целеполагание и алгоритм действия. Оно свободно от конкретной прагматической цели. Оно спонтанно. Его мотивы определяются вдохновением автора и традицией, в которую он включен. Такие креативные параметры, как ориентация на целевую аудиторию, требования к «рецептуре», в творчестве отсутствуют. Творчество может оцениваться и интерпретироваться критиками только постфактум.

Для креативности, наоборот, характерна изначальная ориентация на прагматические параметры. Креативный продукт жестко нацелен на определенную аудиторию, априори утилитарен, творческий компонент строго подчинен прагматической цели. Таково изначальное обрамление креативности. В какой-то мере она схожа с процессом, когда полотно пишется под определенную раму, с заранее предназначенным местом в заранее известном музее. В креативном процессе творчество предзадано. Оно может быть предзадано самим автором, заказчиком или кем-нибудь еще.

Творчество всегда первично и фундаментально. Никакой креативности без творческого компонента не может быть по определению.

У творчества/креативности нет никаких барьеров.

Вот пример подтверждающий данный тезис: Что можно делать с помощью щетки? Наносить какое-либо покрытие на поверхность или удалять его. Неужели это все? Конечно, нет! Обыкновенная щетка обладает огромными неизученными и неиспользуемыми нами возможностями. Она может очень многое. Поразительно, но с ее помощью пытались даже писать музыку. В трактате «Искусство сочинять музыку исключительно новым методом, пригодным для самых захудалых талантов», написанном в 1751 г., английский музыкант Вильям Хейс предложил взять щетку (можно зубную), обмакнуть ее в чернильницу и, проведя пальцем по щетине, разбрызгать чернила на лист нотной бумаги. Полученные кляксы должны означать положение нот на нотной линейке. Теперь к ним остается добавить тактовые черты, штили и прочее...

### **Виды креативности**

В процессе диагностики креативность подразделяют на **вербальную** (словесное творческое мышление) и **невербальную** (изобразительное творческое мышление). Такое разделение стало оправданным после выявления связи указанных видов креативности с соответствующими факторами интеллекта: образным и вербальным.

Так как уровень развития этих двух видов креативности, как правило, существенно отличается, то при диагностике рекомендуется использовать тесты, измеряющие каждый из них, не ограничиваясь изучением только образной или вербальной креативности.

### **Экспресс-тест на диагностику уровня креативности**

Проведите упражнение «Аналогия». Ответьте на следующие вопросы.

- Фрукт?
- Поэт?
- Домашнее животное?

- Праздник?
- Университет?
- Дерево?
- Птица?
- Лето?
- Сессия?
- Последний звонок?
- Каникулы?

Выводы по проведенной игре: Сейчас был проведен известный опыт с «быстрыми аналогиями»: «Фрукт? – Яблоко! Поэт? – Пушкин! и т.д.». Как правило, в самом начале процесса генерации участники активно выдают именно шаблонные идеи. Для того чтобы отойти от шаблонности идей, учеными предлагается выполнить ряд упражнений.

### **Вопросы для повторения**

1. В чем Вы увидели различие понятий «творчество» и «креативность»?
2. Перечислите основные виды креативности и способы их развития.

### **Практические задания для работы в группе**

***Упражнение на развитие вербальной креативности:***

1. Проведите упражнение «Как дела?». Ведущий по очереди задает один и тот же вопрос участникам: «Как дела?». Задача каждого участника ответить на этот вопрос оригинально, то есть так, чтобы ответ не был похож ни на один из уже прозвучавших вариантов. Если ответ участника не оригинален, он выбывает из игры: встает со своего места и отходит в сторонку. Упражнение продолжается до тех пор, пока не останется один участник.

Роль арбитра берет на себя ведущий. Если ответ дословно не повторяет другой ответ, но является его парафразом,

или же близок по смыслу, это тоже считается повторением, и участник в таком случае выбывает. По результатам проведения упражнения проводится обсуждение. Отметим, что вместо опроса «Как дела?» можно задать любой другой вопрос.

2. Проведите упражнение «Составление рассказа». Каждый участник по кругу говорит предложение, но таким образом, чтобы его предложение было смысловым продолжением предложения предыдущего участника. Таким образом, происходит попытка сочинить общий рассказ. При выполнении данного упражнения сразу выявляются участники с коммуникативными проблемами.

3. Бросая мяч, называем любой предмет; в ответ – три способа его использования.

4. Проведите упражнение «Упал нож – придет мужчина». Бросая мяч, участник называет какой-либо предмет, например, барабан, монетка и т.д. и действия с ним (упал, сгорел, пропал и т.д.). Участник, которому попал мяч, продолжает фразу по аналогии с шуточной приметой: упал нож – придет мужчина. Участники должны придумать такие приметы, которые можно было бы объяснить.

В процессе выполнения упражнения ведущий поощряет неожиданные, оригинальные идеи, а также проявления гибкости и нестандартные интерпретации. В ходе работы группа часто переходит от банальных вариантов (упал цветок – придет девушка, потому что она любит цветы; упала люстра – придет электрик, потому что ее надо починить) к более оригинальным и неожиданным (упала звезда – придет осень, потому что звезды часто падают в конце лета; упало настроение – придет грусть, потому что человека надо чем-то занять; упал курс рубля – придет желание что-то делать, потому что мужик крестится только, когда гремит гром и т.д.).

***Упражнение на развитие невербальной креативности:***

5. Упражнение. По команде все берут листы и рисуют 15 секунд произвольный рисунок, затем передают лист соседу справа и т.д. Необходимо дорисовать рисунок соседа таким образом, чтобы продолжить его замысел.

### **Индивидуальные практические задания**

1. Придумайте как можно больше предложений по формуле «НГОК», т.к. каждое слово в предложении начинается на одну из указанных букв. Предложения должны иметь смысловую нагрузку и быть стилистически грамотными. Время на выполнения упражнения – три минуты. По прошествии трех минут руководитель усложняет задание. Теперь необходимо придумать рассказ по формуле «НГОКНГОК...». Время на выполнения упражнения – пять минут. Подобным образом можно усложнять задание сколько угодно раз.

2. Составьте афоризм о конкуренции, конкурентоспособности, соперничестве, состязании, соревновании и т.д. В качестве примера можно воспользоваться афоризмами на данную тему, представленными в приложении 1.

## **ИТОГОВОЕ ЗАДАНИЕ ПО КУРСУ «КОНКУРЕНТОЛОГИЯ»**

*Для достижения поставленной цели  
деловитость нужна не менее, чем знание*

Бомарше

Посмотрите один из фильмов по личностной конкурентоспособности, представленных в приложение 2, и напишите эссе, отражающее все изученные по дисциплине темы:

- 1) конкурентоспособный специалист в XXI веке;
- 2) имидж конкурентоспособного специалиста;
- 3) культура делового общения конкурентоспособного специалиста;

- 4) публичные выступления конкурентоспособного специалиста;
- 5) собеседование;
- 6) карьера конкурентоспособного специалиста;
- 7) конфликты и методы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;
- 8) творческий подход в работе конкурентоспособного специалиста.

Минимальный размер эссе – 3 000 знаков с пробелами.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

*Ученик никогда не превзойдёт учителя,  
если видит в нём образец, а не соперника*

В.Г. Белинский

В заключении хотелось бы рассказать историю из жизни известного человека, основателя компании Apple Стива Джобса.

Когда Стив Джобс был молодым он записался на уроки по каллиграфии. На этих курсах он узнал, казалось бы не очень нужную каждому человеку информацию, относительно того, что бывают разные отступы между букв, разный размер шрифта, различное начертание букв и т.д. «Ничто из этого не казалось полезным для моей жизни», – говорил Стив. Но десять лет спустя, когда компания Apple разрабатывали первый Макинтош, все это пригодилось. И Макинтош стал первым компьютером с красивой типографикой. Если бы Стив Джобс не записался на этот курс, у Макинтош никогда бы не было разнообразия шрифтов. Как говорил Стив Джобс: «Конечно, нельзя было соединить все точки воедино тогда, когда я учился в колледже. Но через десять лет все стало ясно».

Возможно, представленная в данном пособии информация, пригодится читателям в жизни.

Представленные в пособии темы и активные методы обучения не являются единственно достаточными в курсе «Конкуренология», однако они способны направить процесс обучения и воспитания в вузе на развитие личностной конкурентоспособности будущего специалиста.



## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

#### Афоризмы по теме «Конкуренция» и «Конкурентоспособность»

Всегда выбирайте самый трудный путь – на нем вы не встретите конкурентов (*Шарль де Голль*).

Догоняй тех, кто впереди, и не жди тех, кто сзади (*Аристотель*).

Ученик никогда не превзойдет учителя, если видит в нем образец, а не соперника (*В.Г. Белинский*).

В шахматах в одиночку не создают шедевров. Нужен соперник высшего уровня (*Г.К. Каспаров*).

Чем больше конкурентов, тем выше пьедестал (*В. Борисов*).

Любители состязаются друг с другом, профессионал – сам с собой (*А. Ким*).

Победа над другими начинается с победы над собой (*С. Рамшвили*).

В мире конкуренции существует потребность найти пути, чтобы стать первыми или догнать остальных, пока еще не слишком поздно. А для этого требуются механизмы, которые могут упростить самые сложные вещи (*М. Хаммер*).

Конкуренция – единственный метод взаимной координации наших индивидуальных действий без принуждения или произвольного вмешательства со стороны властей (*Фридрих Хакк*).

Найти свое место легче, чем его занять (*Неизвестный автор*).

Соперничество – пища для гения (*Неизвестный автор*).

Планирование и конкуренцию можно сочетать только путем планирования конкуренции, а не планирования против конкуренции (*Райт Миллс*).

Конкуренция – динамичный и развивающийся процесс, непрерывно меняющий ландшафт (*М. Портер*).

О свободном предпринимательстве и о том, что в конкуренции побеждает лучший, охотней всего рассуждают те, кто унаследовал от отца магазин или ферму (*Уилл Роджерс*).

Если конкурент продает дешевле, чем вы, это демпинг; если вы продаете дешевле – это массовое производство (*Уильям Кнудсен*).

Всегда выбирайте самый трудный путь – там вы не встретите конкурентов (*Шарль де Голль*).

Влюбленный в себя соперников не имеет (*Цицерон Марк Туллий*).

Когда в игре умов ты только пешка,

К тебе удача не придет сама,

И злая над соперником насмешка

Всего лишь признак скудости ума (*Э.А. Севрус*).

В политике, как и бизнесе, аппетит приходит во время съедания конкурента (*Л.С. Сухоруков*).

Даже здоровая конкуренция не застрахована от болезни зависти (*Ю. Татаркин*).

На Земле жесточайшая конкуренция: 7 млрд, таких же как Вы, претендуют на Вашу пищу, воздух, воду и на счастливую жизнь... (*В. Борисов*).

Кого можно считать умным? Того, кто стремится лишь к достижимой цели (*Ф. Аквинский*).

Для достижения поставленной цели деловитость нужна не менее, чем знание (*Бомарше*).

Нелегко встретить человека, который отдав учению три года, не мечтал бы занять высокий пост (*Конфуций*).

Пока люди учат других – учатся сами (*Суетониус*).

Когда вы начнете заниматься тем, что действительно любите делать, то никогда в жизни не будете перерабатывать (*Брайн Трейси*).

Мы сами должны стать теми переменами, которые хотим видеть в мире (*М. Ганди*).

Неудачное планирование своей жизни – это планирование неудачи (*Неизвестный автор*).

Нет профессий с большим будущим, но есть профессионалы с большим будущим (*Неизвестный автор*).

Мы за равенство только с теми, кто нас превосходит (*Неизвестный автор*).

Соперничество питает талант (*Неизвестный автор*).

Проигрывать надо уметь! Ваши противники должны свыкнуться с этой мыслью (*Неизвестный автор*).

Пока вы бежите, конкуренты покусывают вас сзади; но если вы остановитесь, они вас сожрут (*Неизвестный автор*).

### Рекомендуемые фильмы по личностной конкурентоспособности

*Догоняй тех, кто впереди, и не жди тех, кто сзади.*

Аристотель

«**Экзамен**». Восемь претендентов пытаются получить работу своей мечты. Но вакансия всего одна. На пути к заветной должности они уже преодолели массу испытаний. Остался последний экзамен. Он проходит в изолированной комнате под присмотром вооруженной охраны. За 80 минут 8 человек должны ответить на 1 вопрос. Условие: нельзя портить бумагу, на которой он написан. Время пошло! Первый шок: на листках ничего нет. На какой же вопрос надо ответить? Один из кандидатов начинает писать: «Думаю, вы должны нанять меня потому, что...». Первая ошибка! Бумагу портить нельзя. Девушку удаляют из комнаты. Оставшиеся пытаются решить проблему вместе. Впереди испытание водой, огнём и ненавистью.

«**Форрест Гамп**». Захватывающий, глубокий, очень добрый и трогательный фильм рассказывает от лица главного героя Форреста Гампа (Том Хэнкс), слабоумного безобидного человека с благородным и открытым сердцем, историю его необыкновенной жизни. Фантастическим образом превращается он в известного футболиста, героя войны, преуспевающего бизнесмена. Он становится миллиардером, но остается таким же бесхитрым, глупым и добрым. Форреста ждет постоянный успех во всем, а он любит девушку, с которой дружил в детстве (Робин Райт), но взаимность приходит слишком поздно.

«**В погоне за счастьем**». Крис Гарднер – отец одиночка. Воспитывая пятилетнего сына, Крис изо всех сил старается сделать так, чтобы ребенок рос счастливым. Работая продавцом, он не может оплатить квартиру, и их выселяют. Оказавшись на улице, но не желая сдаваться, отец устраивается специалистом в

брокерскую компанию. Только и там его доходы далеки от нормальных. Но Крис поклялся себе во что бы то ни стало вырастить сына, и никакие трудности его не остановят.

**«Джобс: империя соблазна».** Он был молод, красив и чертовски талантлив. Начав с нуля, он смог построить мировую империю соблазна. О нем грезили женщины. Ему завидовали мужчины. Он соблазнил миллионы. Его звали Стив Джобс.

**«Ганди».** Фильм повествует о жизни великого индийского правителя и учителя человечества Махатмы Ганди. Начиная с его приезда в южную Африку в 1893 году и заканчивая послевоенной Индией – Ганди всегда и везде проповедовал только мирную борьбу, мирный ответ любому насилию. И если сначала это выглядело просто смешным для многих, то через полвека мир узнал, что простой и одновременно великий человек привёл свою страну к полной независимости от английских колонизаторов. Человек, который в одиночку изменил мир, указав миллионам путь.

**«Человек, который изменил все».** Фильм по книге Майкла М. Льюиса, изданной в 2003 году, об Оклэндской бейсбольной команде и ее генеральном менеджере Билли Бине. Его цель – создать конкурентоспособную бейсбольную команду, несмотря на финансовые трудности.

**«Испытание Акилы».** Есть в Америке такое интеллектуально-развлекательное состязание, которое сводится к спеллингу сложночитаемых слов – участнику конкурса называется какое-нибудь словечко типа «иллюминатор», а тот должен по буквам без ошибок его озвучить. Главная героиня фильма – девочка Акила обладает талантом в данном вопросе и, поддерживаемая наставником в лице Лоуренса Фишберна, добивается успехов в районных конкурсах, мечтая победить в общенациональном турнире.

**«Эрин Брокович».** История об Эрин Брокович, одинокой женщине с тремя детьми, которую жизнь не часто баловала

светлыми днями. Для таких, как она, нет карьерных перспектив, есть только скромная работа в маленькой юридической фирме. Но для уверенной в себе красотки, не стесняющейся в выражениях, достаточно одного ничтожного шанса, чтобы кардинально изменить свою судьбу.

**«Мирный воин».** Дэн Миллмен – талантливый гимнаст колледжа, мечтающий о выступлении на Олимпийских играх. У него всё есть: награды, друзья по команде, быстрые мотоциклы, девушки и бесшабашные вечеринки. Мир Дэна переворачивается с ног на голову, когда он встречает загадочного незнакомца по имени Сократ, у которого достаточно возможностей, чтоб открыть новый мир силы и понимания. После серьёзной травмы с помощью Сократа и молодой девушки по имени Джой Ден понимает, что ему много чему ещё придется научиться...

**«Маргарет Тэтчер: Долгий путь к Финчли».** Маргарет Тэтчер стала символом целой эпохи в жизни Великобритании, но мало кто знает, через что ей пришлось пройти, чтобы добиться политического признания.

**«Побег из Шоушенка».** Шоушенк – название тюрьмы. И если тебе нет еще 30-ти, а ты получаешь пожизненное заключение, то приготовься к худшему: для тебя выхода из Шоушенка не будет! Актриса Рита Хэйворт – любимица всей Америки. Энди Дифрейну она тоже очень нравилась. Рита никогда не слышала о существовании Энди, однако жизнь Дифрейну, бывшему вице-президенту крупного банка, осужденному за убийство жены и ее любовника, Рита Хэйворт все-таки спасла.

**«Легенда № 17».** 2 сентября 1972 года. Монреаль. Хоккейная сборная СССР с разгромным счетом 7:3 победила канадских профессионалов из НХЛ в стартовом матче эпохальной Суперсерии СССР–Канада. Это была не просто игра, это была битва за свою страну, которая перевернула мировое представление о хоккее. Теперь весь мир знал его просто по номеру «17». Валерий Харламов, забивший в том матче две шайбы, мгновенно

но взлетел на вершину славы. Сбылась его мечта – упорство, спортивный талант и суровые уроки великого тренера Анатолия Тарасова сделали из «номера 17» легенду мирового хоккея.

**«Чемпионы».** Пять реальных историй больших побед российских спортсменов. И за каждой победой стоят человеческие истории, в которых переплетаются любовь, предательство, дружба, уважение, труд и вера. Вера в себя, вера в победу.

**«Иоанна – женщина на папском престоле».** В тайных хранилищах Ватикана сокрыта история запрещенной страсти и интриги, державшаяся в секрете Католической церковью более тысячи лет. Хотя официально Ватикан до сих пор не признал того факта, что два года на святом престоле пребывала женщина, легенды об этом бытуют до сих пор. Год 814 от Рождества Христова. 28 января умирает Карл Великий, в тот же день рождается Иоанна – страстная натура, умевшая любить, рисковать и побеждать...

**«Гагарин. Первый в космосе».** Фильм посвящен первым шагам человечества на пути освоения космоса и непосредственно судьбе первого космонавта Ю.А. Гагарина. Основной лейтмотив – борьба за право быть первым: соревнование в первом отряде космонавтов; конкуренция технологий в ракетостроении; противостояние сверхдержав – СССР и США. В первый отряд космонавтов отбирали из трёх тысяч летчиков-истребителей по всей стране. В легендарную двадцатку попали лучшие из лучших. Кто из них полетит первым, никто не знал. На этом пути пришлось бороться не только с земным притяжением...

**«Секрет».** Этот секрет, эта тайна существовала всегда. Это знание о том, как получить в свою жизнь все, что вы пожелаете: богатство, процветание, здоровье, любовь. Почему секрет работает? Как можно получить все, когда нас всегда учили, что быть богатым – удел избранных, что всего на всех не хватит, что люди, которые имеют много денег, нажили их нечестным путем и обязательно будут за это расплачиваться.

**«Блондинка в законе».** У Эл Вудс, кажется, есть все, что может пожелать современная девушка. Она – красавица, президент женского клуба «Дельта ню», носит звание «Мисс Симпампушка», но главное, она – натуральная блондинка. Ее бойфрэнд – лучший парень университета, и единственное о чем она мечта-

ет – стать миссис Уорнер Хантингтон III. Но оказывается, Уорнер считает Эль слишком ветреной девушкой, и вместо долгожданного предложения руки и сердца он открывает Эль свои коварные планы – поступить в Гарвард на юридический факультет и жениться на умной интеллигентной девушке. Проведя пару недель в истерике и съев несколько килограммов шоколадных конфет, Эл отправляется в Гарвард возвращать своего ненаглядного. Своей любовью к эпатажу и розовому белью она взбудоражила все почтенное население Гарварда, поколебав самые основы древнего университета.

**«Блондинка в законе 2».** Завоевав в первом фильме Гарвард, Элли Вудс занимает теперь должность юриста в крупной фирме и совмещает успешную карьеру с приготовлениями к свадьбе. Пока не узнаёт, что мамочку её любимого пёсика Великана используют для опытов в косметической промышленности клиенты её же фирмы. Элли поднимается на борьбу за права животных и... вылетает с работы. Конечно, она подавлена и возмущена, но её знаменитый оптимизм остаётся при ней. Мисс Вудс отправляется в Вашингтон, чтобы взять дело в свои намяниюрные ручки. Разобраться в законах политики и перетянуть на свою сторону конгрессменов – непростая задача. В море серого, чёрного и тёмно-синего цветов Элли выделяется как ярко-розовая заноза. Политики не готовы сразу принять «капитолийскую Барби», а Вашингтон – не лучшее место для женщины с безупречным вкусом и дипломом Гарварда в придачу. Но ее ум, решительность и дерзость способны нанести серьёзный удар по системе. Выступая за права Великана и его сородичей, Элли



воодушевляет тех, кто не решался раньше поднять голос в свою защиту.

**«Джой».** В центре сюжета – девушка Джой, превращающаяся в женщину, которая становится основательницей бизнес-династии и ее главой. Предательство и измена, потеря невинности и шрамы любви открывают дорогу в эмоциональную комедию

о том, как стать истинным лидером семьи, и о том, как любое предприятие неумолимо сталкивается с миром коммерции. Союзники и противники меняются местами как внутри, так и вне семьи, и только внутренние переживания и неистовое воображение Джой помогают ей пройти через поджидающие ее жизненные бури.

**«Бриллиант Янг Минд».** Замкнутый вундеркинд обретает уверенность в себе и новых друзей, когда получает место в команде математиков из Великобритании, которым предстоит принять участие в международной олимпиаде.

**«Король говорит!».** Сюжет ленты расскажет о герцоге, который готовится вступить в должность британского короля Георга VI, отца нынешней королевы Елизаветы II. После того, как его брат отрекается от престола, герой неохотно соглашается на трон. Измученный страшным нервным заиканием и сомнениями в своих способностях руководить страной Георг обращается за помощью к неортодоксальному логопеду по имени Лайонел Лог.

**«Двенадцать».** История о 12-ти присяжных, обсуждающих, виновен ли 18-летний юноша, обвиняемый в убийстве своего отчима – офицера Российской армии, воевавшего в Чечне. Все улики свидетельствуют против обвиняемого, и одиннадцать из двенадцати человек, собравшихся в школьном спортзале, готовы осудить юношу. Но один из присяжных уверен, что все не так однозначно, как кажется на первый взгляд, и предлагает коллегам более вдумчиво рассмотреть дело.

**«Философы: урок выживания».** В международной школе в Джакарте таинственный учитель философии в качестве выпускного экзамена предлагает 20-ти студентам провести эксперимент. Этот опыт будет самым экстремальным, с которым они когда-либо сталкивались. Используя только силу логики, студенты должны выбрать, кто из них будет достоин получить место в подземном бункере – единственном месте, где можно спастись от приближающейся ядерной катастрофы. Бункер рассчитан на десять человек, а значит, тех, кого не выбирают, ожидает жестокая смерть. Реальность классной комнаты эффектно перетекает в воображаемый, но в то же время пугающий мир надвигающегося апокалипсиса.

**«Здесь курят».** Работа у Ника Нэйлора не из легких. Он должен лоббировать табакокурение всеми возможными способами. Казалось бы, абсурдно вступать в конфликт с ярыми противниками курения и пытаться доказать полезность последнего. Но такая уж у Ника работа. И он в ней добился немалых результатов, агитируя всех к курению в ток-шоу на телевидении и продвигая сигареты в кинофильмах. Однако сам Ник никогда не считал курение сколько-либо полезным занятием. Он раскручивает сигареты, чтобы было на что жить и растить сына.

**«Работодатель».** Пять кандидатов проходили собеседование на работу в большой, успешный конгломерат, чей бизнес окутан тайной. В ночь перед последним этапом собеседования их всех похищают и накачивают наркотиками. На следующий день они просыпаются вместе в запертой комнате...

### Тренинг «Белые апельсины»

Участники делятся на пять команд: плантаторов, врачей, исследователей, наркодельцов, торговцев оружием. Участникам тренинга не стоит заранее объявлять название команд. В зависимости от количества участников одна команда может состоять из 1–4 человек.

После распределения участников по командам, тренер раздает письменные инструкции и озвучивает правила тренинга:

1. После раздачи инструкций дается 10 минут на первоначальные переговоры внутри команды, на выработку стратегии и тактики ведения переговоров.

2. Игра состоит из пяти раундов по 10 минут и перерывов между ними длительностью в пять минут. Каждый раунд – это день переговоров. Каждый перерыв – это ночное время, которым участники могут распоряжаться по своему усмотрению, например, выходить из аудитории, совещаться в командах, вызывать кого-то из других команд на переговоры и т.д. Команды могут самостоятельно решать, присутствовать им на переговорах или нет, какую позицию занимать, что говорить и что делать во время тренинга.

3. Тренинг считается завершенным, если состоялась сделка по купле-продаже белых апельсинов. Сделка считается состоявшейся, если команды подпишут импровизированный коллективный договор и скрепят факт подписания договора дружеским рукопожатием. При этом победителями считаются те группы, которые достигли поставленной перед ними цели. Еще раз перечислим цели команд и акцентируем внимание на некоторых особенностях.

4. Все что не запрещено, то разрешено. При этом запрета всего два: команды не могут полностью или частично показывать свои инструкции участникам других команд, а также ко-

мандам запрещено брать деньги в кредит, продавать свое имущество, брать ссуду/отсрочку и тому подобное.

5. Ведущий тренинга может вмешиваться в ход игры и в перерывах вызывать участников команд на разговор для разъяснения правил взаимодействия или корректировки их поведения в интересах тренинга.

***Инструкции для команд (выдаются командам)***

***Инструкция для команды плантаторов.*** Только в одном месте в мире растут белые апельсины. Это уникальный фрукт, обладающий набором волшебных свойств. Вы – монополисты на рынке выращивания и продажи белых апельсинов. Цена за ваш товар – 300 млн долларов за урожай. Ваша цель – продать весь товар по как можно более высокой цене с последующем использованием их на полезные и добросовестные нужды. В процессе торгов вы можете снижать цену в диапазоне от 300 до 200 млн долларов в ответ на аргументы, которые показались вам наиболее убедительными. Помните, что срок хранения сорванных апельсинов – пять суток. Если вы не продадите апельсины за пять суток, то они испортятся, и вы потеряете годовой доход. Кроме того, у вас есть подтвержденная информация, что никаких денежных средств, кроме имеющихся, ваши партнеры по переговорам получить не смогут.

***Инструкция для команды врачей.*** Только в одном месте в мире растут белые апельсины. Это уникальный фрукт, обладающий набором волшебных свойств. Вы – команда врачей, создающих вакцину от птичьего гриппа, который угрожает всему населению планеты, особенно жителям вашего района. Вы узнаете, что кожура белых апельсинов содержит вещества, из которых возможно получить эту вакцину. Вы узнаете, где они растут, получаете деньги от государства в размере 150 млн долларов и едете в эту отдаленную страну за партией урожая. По прибытии становится известно, что к плантатору, владельцу рощи белых апельсинов, отправилась банда наркодельцов, кото-

рые собираются закупить урожай белых апельсинов для производства добавки к наркотикам. Ваша задача – уговорить плантатора продать апельсины именно вам.

***Инструкция для команды исследователей.*** Только в одном месте в мире растут белые апельсины. Это уникальный фрукт, обладающий набором волшебных свойств. Вы – команда исследователей, которая создает препарат, способный продлить жизнь человека в три раза. Вы узнаете, что мякоть белых апельсинов содержит вещества, из которых можно создать этот препарат. Вы узнаете, где они растут, получаете деньги от своего института в размере 50 млн долларов и едете за партией урожая. Приехав, вы узнаете от местных жителей, что к плантатору, владельцу рощи белых апельсинов, отправилась банда торговцев оружием, которые собираются закупить урожай белых апельсинов для производства нового вида взрывчатки. Ваша задача – уговорить плантатора продать апельсины именно вам.

***Инструкция для команды наркодельцов.*** Вы – команда наркодельцов, выдающих себя за врачей, создающих вакцину от птичьего гриппа. Вам необходимо произвести дорогой и сильнодействующий наркотик из кожуры белых апельсинов. В вашем распоряжении – 150 млн долларов. Ваша задача – уговорить плантатора продать апельсины именно вам.

***Инструкция для команды торговцев оружием.*** Вы – команда торговцев оружием, выдающих себя за исследователей, которые создают препарат, способный продлить жизнь человека в три раза. Вам необходимо произвести дорогое и эффективное средство для улучшения работы оружия из мякоти белых апельсинов. В вашем распоряжении – 60 млн долларов. Ваша задача – уговорить плантатора продать апельсины именно вам.

### ***Цели участников тренинга***

Цель команды «Плантаторы» – продать весь товар на полезные и добросовестные нужды по как можно более высокой цене. Для этого команде плантаторов необходимо вычислить

псевдоврачей и/или псевдоисследователей, продав свой урожай настоящим врачам и исследователям на добросовестные цели. Иногда целесообразно намекнуть об этом команде «Плантаторов», однако не стоит говорить, что есть недобросовестные команды. Пусть они догадаются самостоятельно. Отметим, что плантаторам необходимо реализовать всю партию группе врачей, исследователей или каждой группе по частям.

Важно, чтобы группы врачей и исследователей догадались, что им необходимы разные части белого апельсина (врачам – кожура, исследователям – мякоть). Однако акцентировать на этом внимание ведущему тренинга заранее не стоит. Интереснее, если команды самостоятельно догадаются и найдут пути выхода из сложившейся проблемы. Если к завершению 3–4 раунда ведущий понимает, что команды не догадались о данном нюансе, то необходимо поочередно вызвать членов команд для разъяснения особенностей.

Цель команд «Врачи» и «Исследователи» – приобрести партию апельсинов у плантаторов по стоимости не выше имеющейся в их распоряжении суммы.

Командам «Наркодельцы» и «Торговцы оружием» также необходимо приобрести партию апельсинов у плантаторов по стоимости не выше имеющейся в их распоряжении суммы. Однако ко всему прочему, им необходимо выдавать себя за реальных врачей или исследователей.

При этом три и более команды не могут поделить партию апельсинов между собой, т.к. каждой команде нужна кожура или мякоть от целой партии.

### Тренинг «Донорское сердце»

В тренинге участвуют 3–5 команд по 2–5 человек, которым дается одинаковое задание.

После распределения участников по командам, ведущий озвучивает правила тренинга и раздает подготовленный заранее раздаточный материал.

Условия тренинга, которые озвучиваются участникам: представьте себе, что Вы кардиохирурги, профессионалы высокого класса. У Вас есть список пациентов, которым в равной степени срочно необходимо провести операцию по пересадки сердца. Но на данный момент в клинике всего одно донорское сердце. Вам необходимо рассмотреть каждый случай и принять общее и единогласное командное решение.

Краткая характеристика пациентов (в виде раздаточного материала):

1. Учительница 44 лет, мать двоих детей, которая недавно похоронила мужа, погибшего в автомобильной катастрофе.

2. Женщина, 32 года, врач-кардиолог, на ее счету сотни успешно проведенных операций на сердце.

3. Мужчина 35 лет, отец троих детей в возрасте трех, пяти и семи лет. Воспитывает детей один.

4. Девочка 12 лет, выдающаяся пианистка.

5. Женщина-врач 33 лет, под ее руководством разрабатывается эффективное лекарство против рака крови.

6. Олимпийский чемпион по бегу, 25 лет.

7. 16-летняя беременная девушка, сирота.

8. Священник, 45 лет, известный проповедник, пользующийся заслуженным уважением в стране.

После того как участники узнали условия тренинга, получили раздаточный материал и сделали выбор пациента на до-

норское сердце, каждая команда озвучивает свое решение и кратко его характеризует.

Как правило, команды выбирают разные варианты решения.

После чего наступает второй этап тренинга. Ведущий объявляет, что группам необходимо принять одно общее решение.

Как показал опыт, участники тренинга ведут себя по-разному: некоторые соглашаются на усредненный вариант решения проблемы (выбирают вариант, который не выбрала ни одна из команд), другие спорят, доказывая правоту лишь своего выбора, третьи соглашаются с выбором другой команды и т.д.

Третий раунд начинается с того, что участники узнают дополнительную информацию о пациентах (карточки раздаются участникам), например:

1. Женщина 45 лет, мать троих детей, которая недавно похоронила мужа, погибшего от передозировки наркотических веществ. Женщина сама регулярно употребляет наркотики, имеет судимость, однако любит своих детей.

2. Женщина, 36 лет, врач-кардиолог, на ее счету сотни успешно проведенных операций на сердце. Врач имеет группу учеников и сотрудников, которые владеют уникальной технологией проведения операций по разработанной ей системе.

3. Бизнесмен 35 лет, отец троих детей в возрасте трех, пяти и семи лет. Воспитывает детей один. Мужчина разведен и не допускает мать детей к общению с ними. Занимается незаконной предпринимательской деятельностью, однако дети полностью обеспечены всем необходимым, хорошо питаются, часто выезжают отдыхать в другие страны и т.д.

4. Девочка 12 лет, выдающаяся скрипачка. Ее мать – женщина 45 лет, год назад похоронила свою старшую дочь. Мать девочки не работает, т.к. является инвалидом II группы. Благодаря своим выдающимся способностям девочка обеспечивает



свою семью (себя, маму и бабушку) самостоятельно, благодаря заработанным на концертах деньгам.

5. Женщина-врач 33 лет, под ее руководством разрабатывается эффективное лекарство против рака крови. Разработка лекарства пока находится на первоначальном этапе. Лекарство еще не создано и не проведены исследования по его эффективности.

6. Олимпийский чемпион по бегу, 25 лет. Молодой человек участвует в олимпиадах, защищая интересы своей страны. Каждое участие в олимпиаде заканчивает его победой. При этом в настоящее время в стране нет бегунов, способных показать аналогичные результаты.

7. 16-летняя беременная девушка, сирота. Девушка вынашивает ребенка в столь раннем возрасте, поскольку участвует в Международном исследовании по выявлению генетических заболеваний у плода.

8. Священник, 45 лет, известный проповедник, пользующийся заслуженным уважением в стране. Женат, имеет четырех детей в возрасте 25, 20, 4 и 2 лет.

Истина находится в тот момент, когда кто-то из участников понимает, что врачи – беспрестанные специалисты своего дела, которые руководствуются не эмоциями, а сухими данными.

Студенты не обязаны «дойти» до истины. Единственно верный ответ в решение данной проблемы необходим прежде всего для того, чтобы после проведения тренинга у участников не осталось негативного отношения друг к другу и данное игровое взаимодействие не переросло в конфликт.

### Тренинг «Пересказ»

#### Текст «Apple и Google стали дороже Coca-Cola»

Впервые за 13 лет существования рейтинга «100 самых дорогих брендов мира» по версии бренд-консалтингового агентства Interbrand его не возглавляет Coca-Cola. Традиционного лидера обогнали бренды Apple, стоимость которого за минувший год выросла на 28 % и составляет \$98,3 млрд, и Google, выросший на 34 % до \$93,29 млрд.

Interbrand, которое входит в холдинг Omnicom и специализируется на оценке брендов и составлении рейтингов, включает в 100 самых дорогих мировых брендов только те, которые соответствуют определенным критериям. Так, не менее 30 % выручки от бренда должно поступать из-за пределов страны происхождения, он должен присутствовать не менее чем на трех крупных континентах, а также иметь широкий выход на развивающиеся рынки, информация о финансовых показателях бренда должна быть широкодоступна и у него должны быть хорошие перспективы по прибыли. В этот рейтинг не попадают хоть и известные и крупные, но частные компании, не раскрывающие свою финансовую информацию (как, например, Marks и BVC), а также российские компании, не соответствующие критерию глобальности.

Как отмечают авторы рейтинга, Apple, который в 2011 году был на восьмом месте, а в прошлом году уже на втором, «революционизировал наш процесс работы, игры и общения и в совершенстве овладел способностью удивлять и восхищать». Coca-Cola тоже выросла, но всего на 2 %: Стоимость этого бренда оценивается в \$79,2 млрд.

Еще более активный рост, чем Apple, продемонстрировал в этом году бренд Google. Его стоимость, по версии Interbrand,

выросла на 34 % и составила \$93,29 млрд. Кроме них в первую пятерку вошли также IBM и Microsoft.

Самым быстрорастущим по стоимости признан бренд Facebook: его рост за год составил 43 % (\$7,73 млрд), бренд поднялся с 69-го на 52-е место. Лидером по сокращению стоимости стал бренд Nokia: он подешевел на 65 % и оценивается в \$7,4 млрд (падение с 19-го на 57-е место). А бренд Blackberry, который в прошлом году занимал в рейтинге 93-е место, в этом году в него не попал вовсе. Среди брендов, впервые попавших в топ-100, Chevrolet (89-е место) и Discovery (70-е), а Duracell вернулся в рейтинг после двухлетнего отсутствия (85-е). Замыкает рейтинг, как и в прошлом году, GAP, стоимость которого оценивается в \$3,9 млрд. Суммарная стоимость всех 100 брендов, входящих в рейтинг, составляет \$1,5 трлн, что на 8,4 % больше прошлогоднего показателя.

### Эталон при ответе на вопросы во время собеседования

#### 1. Почему вы ищите новую работу?

Хороший ответ: На прежнем месте работы я достиг личного роста. Я ищу новые возможности проявить свои способности и навыки, приложив их к интересному, перспективному делу.

#### 2. Почему Вы хотите работать у нас?

Хороший ответ: Я ознакомился с миссией Вашей компании и был ей воодушевлен. На меня также произвело сильное впечатление данные о вашем росте. Я был бы горд работать именно у Вас.

#### 3. Почему Вы сменили так много мест работы?

Хороший ответ: Когда я был молод, я хотел испробовать себя на разных поприщах, дабы понять, на чем мне в конце концов следует остановиться. Сейчас я избрал для себя именно эту сферу.

#### 4. Каковы Ваши слабые мета, Ваши недостатки?

Хороший ответ: В данном случае необходимо понимать, что речь идет не о недостатках вообще, а о тех недостатках, которые могут негативно повлиять на выполнение вашей работы.

1 вариант: выделить те качества, которые можно рассматривать как плюсы, так и минусы. Например: 1. Бывает меня раздражает, когда люди, работающие рядом со мной, не успевают за моим темпом. Однако я стараюсь держать себя в руках. 2. Я работоголик и др.

2 вариант: я очень хорошо понимаю свои недостатки и постоянно работаю над ними. Далее желательно привести пример того, каким образом Вы избавились от тех или иных недостатков

5. Какую ошибку, сделанную на работе, можно простить?

Хороший ответ: ошибку, которую можно исправить, ту ошибку, которая не приведет к урону компании, не повлияет негативно на работу компании.

6. Назовите свой провальный проект?

Хороший ответ: Тех проектов, которые негативно повлияли на работу предприятия, в моей практике не было. Однако я сталкивался с определенными проблемами и трудностями, при анализе которых мне удавалось найти наиболее адекватные решения.

7. Почему Вы считаете, что мы должны нанять именно Вас?

Хороший ответ: Мой опыт (образование) в этой сфере позволит наиболее успешно решать задачи, актуальные для Вашей организации.

8. Расскажите о себе.

Хороший ответ: При ответе кандидат сразу выкладывает «козыри», подчеркивая свое желание и возможность занять эту должность; излагает только главное, то есть говорит о своей квалификации, опыте, ответственности, заинтересованности, трудолюбии и порядочности, говорит кратко, точно, ясно, держится или говорит спокойно, уверенно.

9. Как вы переносите колоссальные производственные нагрузки?

Хороший ответ: Скорее всего, тебя готовят к переработкам. Задай встречный вопрос: «А что, возможны переработки? По сколько часов? Сколько раз в месяц?». Если тебя все устроит, уверенно говори, что к «колоссальным производственным нагрузкам» готов.

10. Как смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?

Хороший ответ: Кандидат высказывается о жизни позитивно: жизни без проблем не бывает, трудности преодолимы, судьба и карьера человека в его руках, люди доброжелательны и

готовы к сотрудничеству, человек сам кузнец своего счастья. Так говорит человек, занимающий активную жизненную позицию, нацеленный на успех, готовый взять на себя ответственность, успешно взаимодействующий с людьми и умеющий радоваться жизни.

11. Каковы Ваши сильные стороны?

Хороший ответ: Кандидат должен подчеркнуть в первую очередь те качества, которые требуются для данной работы, и привести убедительные подтверждения на конкретных фактах. Но вы можете услышать штампы, повторяющиеся тысячи раз: «Я общительный, аккуратный, исполнительный» и т.п. Уточните, в чем проявляется Ваша общительность, аккуратность, исполнительность.

12. Какие изменения Вы бы произвели на новой работе?

Хороший ответ: Хорошо, если покажете свою инициативность, знакомство с ситуацией нововведений и реорганизации. Однако это допустимо только при глубоком знании проблем на фирме. Плохо, если состояние дел знаете не слишком хорошо, но стремитесь все переделать на свой лад.

13. Как Вы повышаете свою профессиональную квалификацию?

Хороший ответ: постоянно занимаюсь самообразованием и саморазвитием, периодически посещаю курсы, тренинги, связанные с профессиональной деятельностью.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Аверьянов, А.Н. Система: философская категория и реальность / А.Н. Аверьянов. – М.: Мысль, 1976. – 188 с.
2. Аверьянов, А.Н. Системное познание мира: методологические проблемы / А.Н. Аверьянов. – М.: Политиздат, 1985. – 263 с.
3. Адольф, В.А. Конкурентоспособность – показатель качества ВПО / В.А. Адольф, И.К. Степанова // Высшее образование в России. – 2007. – № 6. – С. 77–79.
4. Алтунин, В.В. Подготовка конкурентоспособных специалистов / В.В. Алтунин // Профессиональное образование. Столица. – 2011. – № 7. – С. 34–36.
5. Андреев, В.И. Конкурентология: учеб. курс для творческого саморазвития конкурентоспособности / В.И. Андреев. – Казань: Центр инновац. технологий, 2004. – 468 с.
6. Андреев, В.И. Педагогика: учеб. курс для творческого саморазвития / В.И. Андреев. – Казань: Центр инновац. технологий, 2000. – 608 с.
7. Андреев, В.И. Проверь себя. Десять тестов оценки интеллигентности, конкурентоспособности и творческого потенциала личности / В.И. Андреев. – М.: Народное образование. – 1994. – 64 с.
8. Андреев, В.И. Саморазвитие творческой конкурентоспособной личности менеджера / В.И. Андреев. – Казань: СКAM, 1992. – 207 с.
9. Афанасьев, В.Г. Общество: системность, познание и управление / В.Г. Афанасьев. – М.: Политиздат, 1981. – 432 с.
10. Билл Гейтс – стремительный. – Режим доступа: [http://www.psyllive.ru/articles/1920\\_bill-geits-stremitelnyi.aspx](http://www.psyllive.ru/articles/1920_bill-geits-stremitelnyi.aspx). – Загл. с экрана.
11. Вербицкий, А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход: метод. пособие / А.А. Вербицкий. – М.: Высшая школа, 1991. – 207 с.
12. Грейсон, Дж.К. Американский менеджмент на пороге XXI в. / Дж.К. Грейсон, К. О'Делл. – М.: Экономика, 1991. – 319 с.
13. Гришин, А.В. Развитие конкурентоспособности специалистов средней профессиональной школы на основе актуализации социально-педагогической инициативы: монография / А.В. Гришин. – Челябинск: ЧИРПО, 2009. – 258 с.
14. Девяткин, Е.А. Теория и практика конкуренции: учеб.-метод. комплекс / Е.А. Девяткин. – М.: ЕАОИ, 2008. – 232 с.
15. Десять уроков от Стива Джобса. – Режим доступа: <http://xage.ru/comments.php?id=4905>. – Загл. с экрана.

16. Дороганова, Н.Г. Особенности профессиональной подготовки конкурентоспособного учителя / Н.Г. Дороганова // Культурная жизнь Юга России. – 2009. – № 3 (32). – С. 110–112.
17. Дьюи, Дж. Демократия и образование / Дж. Дьюи. – М.: Педагогика-Пресс, 2000. – 384 с.
18. Евллова, Е.В. Блиц-игры, или Как сделать учебный процесс интересным / Е.В. Евллова // Начальная школа плюс До и После. – 2011. – № 11. – С. 84–87.
19. Евллова, Е.В. Методика формирования конкурентоспособности будущего педагога профессионального обучения / Е.В. Евллова // Человек и образование. – 2011. – № 3 (28). – С. 179–183.
20. Евллова, Е.В. Методические рекомендации по формированию конкурентоспособности будущих педагогов профессионального обучения / Е.В. Евллова. – Челябинск: РЕКПОЛ, 2012. – 36 с.
21. Евллова, Е.В. Формирование мотивации к профессионально-педагогической деятельности как необходимого условия конкурентоспособности будущего педагога (практический аспект) / Е.В. Евллова // В мире научных открытий. – 2011. – № 9.2 (21). – С. 549–556.
22. Зельдович, Б.З. Деловое общение: учеб. пособие / Б.З. Зельдович. – М.: Альфа-Пресс, 2008. – 456 с.
23. Коммуникативное упражнение «Валентность» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://azps.ru/training/communication/valentnost.html>. – Загл. с экрана.
24. Коммуникативное упражнение «Выслушивать до конца» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://azps.ru/training/communication/vyslushivat\\_do\\_konca.html](http://azps.ru/training/communication/vyslushivat_do_konca.html). – Загл. с экрана.
25. Коммуникативное упражнение «Как дела?» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://azps.ru/training/communication/kak\\_dela.htm](http://azps.ru/training/communication/kak_dela.htm). – Загл. с экрана.
26. Конкурентоспособность выпускника педагогического университета. Постановка проблемы в современных социокультурных условиях: кол. монография / И.Б. Готская, В.М. Жучков, Е.С. Заир-Бек, С.А. Потачев, А.П. Тряпицына; под общ. ред. С.А. Потачева. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2002. – 146 с.
27. Корнеева, Л.И. Интерактивные методы обучения / Л.И. Корнеева // Высшее образование в России. – 2004. – № 12. – С. 105–108.
28. Краевский, В.В. Методология педагогики: новый этап: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.В. Краевский, Е.В. Бережнова. – М.: Академия, 2008. – 400 с.



29. Макаренкова, Т.Ю. Профессиональная мастерская преподавателя / Т.Ю. Макаренкова // Профессиональное образование. Столица. – 2008. – № 9. – С. 28–30.
30. Митина, Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности / Л.М. Митина. – М.: Воронеж, 2002. – 115 с.
31. Митина, Л.М. Психология развития конкурентоспособной личности: учеб.-метод. пособие / Л.М. Митина. – 2-е изд., стереотип. – М.: МОДЭК, 2003. – 400 с.
32. Мухина, С.А. Нетрадиционные педагогические технологии в обучении: учеб. пособие для студентов сред. проф. заведений / С.А. Мухина, А.А. Соловьева. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 379 с.
33. Найт, Ф.Х. Риск, неопределенность и прибыль / Ф.Х. Найт. – М.: Дело, 2003. – 163 с.
34. Национальная доктрина образования в Российской Федерации // Официальные документы в образовании. – 2000. – № 21. – С. 4.
35. Немов, Р.С. Психологический словарь / Р.С. Немов. – М.: Владос, 2007. – 560 с.
36. Олпорт, Г. Становление личности / Г. Олпорт. – М.: Смысл, 2002. – 461 с.
37. Организация воспитательной работы в вузе по формированию лидерских качеств обучающихся / Н.П. Пучков, А.В. Авдеева. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 28 с.
38. Основы педагогического мастерства: учеб. пособие / под ред. И.А. Зязюн. – М.: Высшая школа, 1987. – 203 с.
39. Панфилова, А.П. Инновационные педагогические технологии: активное обучение: учеб. пособие для вузов / А.П. Панфилова. – М.: Академия, 2009. – 192 с.
40. Педагогика профессионального образования: учеб. пособие для вузов / Е.П. Белозерцев, М.В. Владыка, А.Д. Гонеев [и др.]; ред. В.А. Сластенин; Межд. акад. наук пед. образ. – М.: Академия, 2006. – 368 с.
41. Педагогический словарь: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / под ред. В.И. Загвязинского, А.Ф. Закировой. – М.: Академия, 2008. – 352 с.
42. Портер, М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов / пер. с англ. И. Минервина. – М.: Альпина Паблишер, 2011. – 454 с.
43. Потачев, А.С. Педагогические университеты и их конкурентоспособность / А.С. Потачев // Экономика образования. – 2002. – № 4. – С. 40–43.
44. Российская социологическая энциклопедия / под общ. ред. Г.В. Осипова. – М.: НОРМА-ИНФА-М, 1999. – 672 с.

45. Семенов, А.К. Этика менеджера: учеб. пособие / А.К. Семенов. – М.: Дашко и Ко, 2007. – 272 с.
46. Скакун, В.А. Основы педагогического мастерства: учеб. пособие / В.А. Скакун. – М.: Форум: Инфра-М, 2008. – 208 с.
47. Смит, А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит. – М.: Эксмо, 2007. – 960 с. – (Серия: Антология экономической мысли).
48. Современные технологии обучения: метод. пособие по использованию интерактивных методов в обучении / под ред. Г.В. Борисовой [и др.]. – СПб.: Полиграф-С, 2002. – 79 с.
49. Социально-психологический практикум: учеб.-метод. пособие для студентов ф-та психологии и социальной работы / авт.-сост. В.В. Гриценко. – Балашов: Николаев, 2004. – 184 с.
50. Степанов, С.С. Искусство добиваться своего / С.С. Степанов. – М.: Эксмо, 2007. – 608 с.
51. Трухановский, С.Б. От конкурентоспособности образовательного учреждения – к конкурентоспособности выпускника / С.Б. Трухановский, Л.М. Табатадзе, С.В. Максимов // Профессиональное образование. Столица. – 2010. – № 1. – С. 16–17.
52. Тюнников, Ю.Л. Педагогика: диалектический курс / Ю.Л. Тюнников, М.А. Мазниченко // Высшее образование в России. – 2004. – № 9. – С. 108–115.
53. Федорова, Л.И. Игра: дидактическая, ролевая, деловая. Решение учебных и профессиональных проблем / Л.И. Федорова. – М.: Форум, 2009. – 176 с.
54. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Институт психотерапии, 2002. – 490 с.
55. Хайек, Ф.А. Индивидуализм и экономический порядок / Ф.А. фон Хайек. – М.: Изограф: Начала-Фонд, 2001. – 254 с.
56. Что такое формула «ПОПС» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://school97history.narod.ru/pops.html>. – Загл. с экрана.
57. Шмелев, А.Г. Продуктивная конкуренция. Опыт конструирования объединительной концепции / А.Г. Шмелев. – М.: Магистр, 1997. – 55 с.
58. Юлдашев, З.Ю. Инновационные методы обучения / З.Ю. Юлдашев, Ш.И. Бобохужаев. – Ташкент: IQTISOD-MOLYA, 2006. – 88 с.
59. Яковлева, Н.М. Подготовка студентов к творческой воспитательной деятельности / Н.М. Яковлева. – Челябинск: ЧГПИ, 1991. – 128 с.

60. Яковлева, Н.М. Теория и практика педагогического творчества: учеб. пособие к спецкурсу / Н.М. Яковлева. – Челябинск: ЧГПИ, 1997. – 65 с.

*Учебное издание*

**Екатерина Викторовна Евпова**

## **КОНКУРЕНТОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие

Работа рекомендована РИСом ЮУрГГПУ  
Протокол №

Издательство ЮУрГГПУ  
454080, г. Челябинск, пр. Ленина, 69

Редактор О.В. Угрюмова  
Технический редактор Т.Н. Никитенко  
Экспертиза А.А. Саламатова

Подписано в печать 30.10.2016  
Формат 60×84 1/16. Объем 3,6 уч.-изд. л. (п.л.)  
Тираж 100 экз. Бумага типографская  
Заказ №

Отпечатано с готового оригинал-макета в типографии ЮУрГГПУ  
454080, г. Челябинск, пр. Ленина, 69