

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

**з дидактичним забезпеченням
до виконання розрахунково-графічної роботи
з навчальної дисципліни**

«ЕФЕКТИВНІ КОМУНІКАЦІЇ»

*(для студентів 4 і 5 курсів усіх форм навчання спеціальностей
«Готельно-ресторанна справа», «Туризм», «Менеджмент»)*

Методичні вказівки з дидактичним забезпеченням до виконання розрахунково-графічної роботи з навчальної дисципліни «Ефективні комунікації» (для студентів 4 і 5 курсів усіх форм навчання спеціальностей «Готельно-ресторанна справа», «Туризм», «Менеджмент») / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. О. М. Кравець. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 48 с.

Укладач О. М. Кравець

Рецензент д-р екон. наук, проф. І. М. Писаревський

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 29.08.2016 р.*

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1 ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ	5
2 РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ОСНОВНОЇ ЧАСТИНИ РОБОТИ	8
3 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ	15
ДОДАТОК А	16
ДОДАТОК Б	20
ДОДАТОК В	24
ДОДАТОК Г	27
ДОДАТОК Д	30
ДОДАТОК Е	32
ДОДАТОК Ж	34
ДОДАТОК И	38
ДОДАТОК К	45
ДОДАТОК Л	46
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	47

ВСТУП

Успішне здійснення комерційних проектів, формування гідної репутації в ділових колах сьогодні забезпечується не лише професійними навичками і вмінням привертати до себе аудиторію, партнерів, замовників і клієнтів, але й наявністю власного неповторного ділового іміджу.

Діловий імідж – це уявлення, яке менеджер формує сам про себе як зовнішнє відображення своєї індивідуальності, як показчик своїх ділових і людських якостей. І чим більш воно вдале, тим вище професійний авторитет, тим швидше можна знайти спільну мову з оточуючими, завоювати визнання та повагу в діловому середовищі і підвищити власну самооцінку.

Особистий імідж керівника, менеджера, рядового робітника визначає й імідж сервісного підприємства в цілому, стає його візитною карткою. Існують певні соціальні групи людей, чий професійний статус потребує щоденного конструювання іміджу. І це не тільки поп-зірки, актори, президенти. Людина, яка займається предметною діяльністю і знаходиться в оточенні інших людей, але імідж якої не відповідає соціальним очікуванням, не може розраховувати на успішну кар'єру ні в бізнесі, ні в іншій діяльності. У зв'язку з цим особливого значення набуває розробка певних програм, які дозволяють коригувати свій образ.

Відповідно до навчального плану з метою систематизації, закріплення і розширення теоретичних і практичних знань студентів з дисципліни «Ефективні комунікації» передбачено виконання студентами індивідуального завдання, яке припускає зміст наступних елементів наукового дослідження: 1) практичну значущість; 2) комплексний і системний підходи до вирішення поставленого завдання; 3) застосування творчого підходу і відбиття власного бачення вирішення поставленого завдання.

У межах дисципліни в якості індивідуального завдання (далі – ІЗ) студенти виконують розрахунково-графічну роботу (далі – РГР) на тему «Програма корекції іміджу».

Метою РГР є формування вміння у студентів розробляти програму корекції власного іміджу.

Зміст РГР наступний: титульний аркуш; вступ; основна частина; висновки; список використаних джерел; додатки.

Обсяг готової РГР має становити у друкованому варіанті 20–25 сторінок. Орієнтовна кількість сторінок у розділах: вступ – 1–2 с.; основна частина – 15–20 с.; висновки – 2–3 с.

Обсяг часу на виконання роботи в годинах становить 18 годин.

1 ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ

Мова РГР (далі – роботи) – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Пряме переписування в роботі матеріалів і літературних джерел є неприпустимим.

У друкованому варіанті текст розташовують через 1,5 міжрядковий інтервал, 14 кеглем, шрифт – Times New Roman. Абзацний відступ повинен бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам. Розміри полів: ліве, верхнє, нижнє – 20 мм, праве – не менш за 10 мм.

Структурні елементи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» не нумерують, а їх назви друкують великими літерами симетрично до тексту без крапки в кінці, не підкреслюючи. Розділи й підрозділи, пункти й підпункти повинні мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовок розділів не допускається. Відстань між заголовком і подальшим чи попереднім текстом має бути в один рядок. Не допускається розміщувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді *таблиць*. Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Слово «Таблиця» і назву таблиці починають з великої літери. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи. У правому верхньому куті розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка: наприклад, «Таблиця 1.2» (друга таблиця першого розділу), нижче розміщують назву таблиці. У разі перенесення таблиці на іншу сторінку над подальшими частинами пишуть: «Продовження табл. 1.2».

Приклад побудови таблиці

Таблиця 1.2

Перелік необхідних якостей відповідно посади

№	Особистісні якості	Професійні (ділові) якості
1	2	3
1	Цілеспрямованість	Відмінне знання теорії продажів
2	Комунікабельність	Уміння грамотно вести переговори
3	Гнучкість	Уміння працювати в команді
...

Ілюстрації (рисунок, графіка тощо) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де вони вперше згадуються, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі. Ілюстрації треба нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією в межах розділу. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремлених крапкою, наприклад, «Рис. 1.1.» – перший рисунок першого розділу.

Приклад наведення рисунку



Рисунок 1.1 – Уніформа персоналу готелю

Всі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах усієї роботи і позначають арабськими цифрами без крапки в кінці. Першою сторінкою вважають сторінку титульного аркуша, друга – змісту, далі – текст основної частини тощо. Нумери сторінок (починаючи з третьої) ставлять у правому верхньому кутку арабськими цифрами без знака.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи й позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, 1, 2, 3 і т. д. Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу. Якщо розділи підрозділяють на декілька основних частин, то їхню нумерацію здійснюють також арабськими цифрами і складають з номерів розділу її підрозділу, які розділяють крапкою, наприклад 2.5 (п'ятий підрозділ другого розділу).

Титульний аркуш

Титульна сторінка є першою сторінкою роботи і містить дані про виконавця й керівника, найменування теми роботи.

Зміст

Зміст розташовують безпосередньо після титульної сторінки, починаючи з нової сторінки. До змісту включають: вступ; послідовно перелічені назви всіх розділів, підрозділів, пунктів і підпунктів (якщо вони мають заголовки) основної частини роботи; висновки; список використаних джерел; додатки.

Вступ

У вступі обґрунтовують актуальність обраної теми, мету і зміст поставлених завдань, формулюють об'єкт і предмет дослідження.

Основна частина

Основна частина роботи складається з трьох розділів. Загальні рекомендації до виконання основної частини роботи наведено в розділі 2 даних методичних вказівок.

Варіант, за яким студент виконує РГР, обирають на основі таблиці 1 за останньою цифрою залікової книжки або за погодженням із Викладачем.

Таблиця 1

Перелік рекомендованих посад

Варіант	Посада
1	Менеджер з управління проектами
2	HR-менеджер
3	Адміністратор готелю
4	Адміністратор ресторану
5	Менеджер по роботі з клієнтами
6	Менеджер по розвитку продукту
7	Арт-директор
8	Менеджер з продажу
9	Офіс-менеджер
10	Директор готелю

Висновки

Висновки наводять в окремому розділі, вони є стислим викладенням підсумків проведеної студентом роботи над програмою корекції власного іміджу. Текст висновків може поділятися на пункти. Обсяг висновків не повинен перевищувати 2-3 сторінки.

Список використаних джерел

Список використаних джерел, на які є посилання в основній частині, наводять після висновків, починаючи з нової сторінки. Такий список – одна з суттєвих частин роботи, що віддзеркалює самостійну творчу працю її автора.

Список джерел групують в нумераційний спосіб: в порядку появи посилань на них в основному тексті роботи у відповідності до ДСТУ 7.1:2006 [1].

Додатки

Додатки оформлюють як продовження роботи на її наступних сторінках або у вигляді окремої частини. Розташовують додатки в порядку появи посилань на них у тексті роботи.

Кожний додаток повинен починатися з нової сторінки, мати заголовок, надрукований вгорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки (наприклад, Додаток Н).

У додатках до РГР мають бути подані опрацьовані тести, результати яких вносять дані в таблицю 2.2 другого розділу основної частини роботи.

2 РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ОСНОВНОЇ ЧАСТИНИ РОБОТИ

Основна частина РГР складається з трьох розділів:

РОЗДІЛ 1 Постановка мети корекції іміджу.

РОЗДІЛ 2 Визначення сильних і слабких сторін власної особистості.

РОЗДІЛ 3 Розробка програми корекції іміджу.

У *першому розділі* основної частини РГР необхідно визначити і сформулювати мету корекції іміджу – для чого (з метою отримання нової роботи, переведення на іншу посаду, покращення психологічного клімату в колективі тощо) або для кого (робочого колективу, партнера і т. д.) прийнято рішення корегувати свій імідж.

У межах даного розділу студент повинен побудувати портрет «ідеального працівника» відповідної посади: надати загальну характеристику посади, окреслити коло основних завдань працівника, навести перелік посадових обов'язків, перелік необхідних особистісних та професійних (ділових) і якостей, вимоги до рівня освіти, досвіду роботи в галузі, хобі тощо.

Доцільно враховувати специфіку роботи та досвід провідних підприємств сфери послуг (візію (від англ. vision – бачення) – уявлення організації про навколишню дійсність; корпоративну місію – суспільно-значимий статус, соціально значиму роль підприємства; корпоративну індивідуальність – цінності, судження й норми поведінки, що поділяються організацією; корпоративну ідентичність – інформацію, яку організація повідомляє про себе (продукти, послуги, політика компанії, поведінка персоналу, принципи роботи й т. д.) [2, с. 182–183].

У таблиці 1.1 РГР необхідно навести перелік вимог до посади за варіантом РГР.

Таблиця 1.1

Загальні вимоги до посади

Кваліфікаційна характеристика посади	Перелік посадових обов'язків
...	...
...	...
...	...

Перелік необхідних якостей відповідно посади можна оформити у вигляді таблиці 1.2 або списку.

Таблиця 1.2

Перелік необхідних якостей відповідно посади

№	Особистісні якості	Професійні (ділові) якості
1		
...

Зробити висновки за розділом 1.

Другий розділ передбачає визначення сильних і слабких сторін власної особистості і по суті є підготовкою матеріалу, необхідного для розробки програми корекції іміджу.

Розділ виконують у декілька етапів. У ході роботи над цим розділом необхідно заповнити таблиці (табл. 2.1–2.5).

Етап 1. Визначення сильних і слабких сторін власної особистості. Успішна самореалізація особистості потребує визначення й грамотного використання власних сильних сторін за покликанням, а також знання й визнання слабких сторін. Сильні сторони – це позитивність в характері людини, її достоїнства, ті якості, проявляючи які вона почуває себе впевненою і компетентною. Слабкі – це те, що називають недоліками, якості, проявляючи які людина відчуває тривогу і невпевненість, внутрішній дискомфорт і напруження, що призводить до негативності.

Оцінку власних достоїнств (сильних сторін особистості) і недоліків (слабких сторін) проводять на основі таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Визначення сильних і слабких сторін особистості

№ з/п	Сторони особистості	
	Сильні	Слабкі
...

Зробити висновки за результатами таблиці 2.1.

Етап 2. Оцінка психологічних особливостей.

З метою комплексної оцінки психологічних особливостей проводять наступні тестування:

1. Тест «Опитувальник Айзенка» [3] (дод. А).
2. Тест «Формула темпераменту (за А. Беловим)» [4] (дод. Б).
3. Тест «Шкала тривожності (шкала Тейлора, адаптація М. М. Пейсахова)» [5] (дод. В).
4. Тест «Опитувальник Томаса (Методика визначення типових способів реагування на конфліктну ситуацію)» [6] (дод. Г).
5. Тест «Потреба в досягненнях (за Ю. М. Орловим, В. І. Шкуркіним, Л. П. Орловим)» [7] (дод. Д).
6. Тест «Прискіпливість і схильність до лідерства» [8] (дод. Е).
7. Тест «Оцінка комунікативних і організаторських здібностей (за Б. О. Федоришиним)» [9] (дод. Ж).
8. Тест Белбіна [10] (дод. И).

Результати тестувань заносять у таблицю 2.2.

Таблиця 2.2

Комплексна оцінка психологічних особливостей

№ з/п	Психологічні особливості	Назва тесту	Результат
1	Модель особистості	«Опитувальник Айзенка»	
2	Темперамент	«Формула темпераменту»	
3	Рівень особистої тривожності	«Шкала тривожності»	
4	Поведінка в нестандартній ситуації – стиль реагування на конфліктну ситуацію	«Опитувальник Томаса»	
5	Рівень потреби в досягненнях	«Потреба в досягненнях»	
6	Рівень схильності до лідерства	«Прискіпливість і схильність до лідерства»	
7	Рівень комунікативних і організаторських здібностей	«Оцінка комунікативних і організаторських здібностей»	
8	Тип поведінки в командній роботі	«Тест Белбіна»	

За результатами таблиці 2.2 необхідно зробити загальні висновки щодо комплексної оцінки психологічних особливостей.

Етап 3. Визначення напрямку й елементів програми корекції власного іміджу за «акцентами»¹ відповідно майбутній посаді проводять шляхом заповнення таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Напрямки й елементи програми корекції

«Акцент»	Програма корекції
1	2
Зовнішність*: а) обличчя; б) фігура; в) одяг; г) хода.	1. Що мені в ній подобається?
	2. Що не подобається?*
	3. Що відповідає (не відповідає) загально визнаним уявленням щодо посади, сфери діяльності тощо?
	4. Список визначених недоліків, що можна виправити за допомогою косметики?*
Жестикуляція	
Постава	
Вираз обличчя (міміка)	
Мова, тон, темп	
Минуле: а) автобіографія*; б) професійна кар'єра	1. Що мені в ньому подобається?
	2. Що мені в ньому не подобається?*
	3. Підкресліть все, що виявилось у вас спільного з більшістю членів майбутнього колективу (наприклад, місце народження, вік, принципи роботи і т. д.)
	4. Як я їм дам знати про цю подібність?
	5. Що я повинен замовчувати (наприклад, які факти біографії грають проти мене)?*

¹ Деякі запитання мають конфіденційний характер (відзначені «*») і не потребують відображення в готовому РГР, проте є обов'язковим матеріалом, необхідним для розробки програми корекції іміджу.

Продовження таблиці 2.3

Сім'я	1. Що мені в ній подобається?
	2. Що мені в ній не подобається?*
	3. Підкресліть все, що виявилось спільним у вашій родині й родині більшості членів колективу (наприклад, вік дітей, сімейне дозвілля, соціальне походження тощо)
	4. Як я дам їм знати про цю подібність?
	5. Про що я повинен замовчувати, які факти мого сімейного життя «грають проти мене»?*
Хобі	1. Мені слід зайнятися для того, щоб
	підкресліть свою людяність, старанність, оригінальність
Робоче місце	1. Що відображено на моєму робочому місці:
	• оригінальність
	• консерватизм
	• авторитет
	• охайність
	• педантизм
	• інше
2. Що на моєму робочому місці слід змінити, щоб підкреслити достоїнства і приховати недоліки?	

Зробити висновки за результатами таблиці 2.3.

Етап 4. Оцінка професійного образу. Цей етап передбачає залучення до роботи оточуючих (1–2 товариша або колеги), яким на основі таблиці 2.4 необхідно оцінити за «акцентами» ваш професійний образ (0 – характеристика зовсім не підходить; 5 – відповідає на всі 100 %).

Таблиця 2.4

Оцінка професійного образу

«Акценти»	Оцінка				
	0	1	2	3	4
1	2	3	4	5	6
Владний					
Надійний					
Відкритий					
Винахідливий					
Творчий					
Ерудований					
Легко захоплюється					
Всебічно розвинутий					
Егоцентричний					
Потребує підтвердження значущості					
Імпульсивний					
Контактний					
Толерантний					
Урівноважений					
Іде на компроміс					
Оптимістичний					
Привітний					
Симпатичний					
Нетерплячий					
Об'єктивний, нейтральний					

Продовження таблиці 2.4

1	2	3	4	5	6
Готовий прийти на допомогу					
Здатний впливати на інших					
Авторитетний					
Сердечний					
Намагається домінувати (керувати)					
Невпевнений					
Агресивний					

За результатами таблиці 2.4 необхідно зробити висновки.

Систематизація результатів робіт, проведених на етапах 1–3 другого розділу РГР, проводиться шляхом SWOT-аналізу особистості.

Особистісний SWOT-аналіз є методом стратегічного планування особистого розвитку. Це простий і раціональний інструмент для визначення поточного психоемоційного стану людини (наявність переваг, труднощів, можливостей і загроз) [11].

SWOT-аналіз особистості проводять за чотирма категоріями:

1. *Сильні сторони особистості (Strengths)* – це персональні сильні сторони (якості, навички, здатності, досвід). У цьому квадраті базується все те, на що людина сама може розраховувати й впливати – її внутрішні точки стабільності – список того, що потрібно використовувати.

2. *Слабкі сторони (Weaknesses)* – потенціал, який необхідно розвивати, щоб домогтися більшого або утримати досягнуте (риси характеру, особисті доробки, страхи, сумніви, низька або завищена самооцінка і т. д.). У цьому квадраті базується все те, що приносить людині дискомфорт і створює її внутрішню нестабільність, проте служить основою для самодослідження, самоусвідомлення, побудови плану особистого розвитку.

3. *Можливості (Opportunities)* – дії, які підвищують цінність людини у соціумі (курси, школи, мови, хобі, подорожі, важливі знайомства, розширення контактів, авторитетна думка, рекомендації, співробітництво, виконані проекти й здійснені акції), які можна виміряти й оцінити, підтвердити дипломом, сертифікатом, навичками.

4. *Можливі загрози, ризики (Threats)* – зовнішні точки нестабільності (занепокоєння, ситуації, що повторюються тощо).

Розвиток внутрішніх точок опори – це можливість підсилити внутрішню обґрунтовану впевненість, мати особисту силу, утримувати контроль у різних ситуаціях, управляти ними. При побудові програми корекції іміджу доцільно заходи, скеровані на використання сильних сторін для реалізації можливостей, що відкрилися, віднести до тактичних, заходи щодо підсилення слабких сторін (критичних) – стратегічних (довгострокових). Майбутню ефективність можна забезпечити роботою з усунування погроз. На основі таблиці 2.5 [11–13] студент повинен провести SWOT-аналіз особистості.

SWOT-аналіз особистості

		Позитивний вплив	Негативний вплив		
		<i>Сильні сторони (S)</i>	<i>Слабкі сторони (W)</i>		
<i>Внутрішні точки опори</i>	В и к о р и с т о в у є м о	<ul style="list-style-type: none"> • Освіта, досвід. • Ділові якості. • Окремі вміння, навички. • Цінності, здатності. • У чому я впевнений в собі? • На що я спираюсь у собі в важких ситуаціях? • Що я вмію робити добре? • Що люди цінують у мені? • Які у мене є професійні досягнення? • Які переваги дає мені моя освіта? • Які позитивні риси виділяються в моїй поведінці і в моїй роботі? • Як я можу використовувати мої позитивні риси (фізичні і психологічні), щоб досягти того, що я хотів досягти? 	<ul style="list-style-type: none"> • Що я найбільше боюся особисто і професійно? • Що в мені потрібно поліпшити? • Чи я дійсно вірю в речі, які люди говорять про мене і як це впливає на мою загальну поведінку і особистість?Що мені важко? • Чи легко я сприймаю те, що люди говорять про мене під приводом дати мені «пораду»? • У чому я недостатньо добре розбираюсь? • Що викликає у мене дискомфорт? • Чим зловживають інші люди відносно мене? • Що я не люблю робити? 	Р о з в и в а є м о	
		<i>Можливості (O)</i>	<i>Загрози (T)</i>		
<i>Зовнішні точки опори</i>	Р о б и м о	<ul style="list-style-type: none"> • Чому я можу і хочу навчитися? • На що у мене є сили, час, мотивація, кошти? • Що мені доступно і залежить від мене? • Що може мене посилити, якщо я цьому приділю увагу? • Які у мене є професійні можливості для того, щоб довести свою компетентність колегам і начальству? • Кому і яким чином я можу допомогти у виконанні їх роботи, щоб показати, що я можу бути активним і корисним? • Як я можу дізнатися про способи роботи над моїми недоліками? • Що я можу зробити, щоб виділити мої сильні сторони? • Хто ті люди, до яких я можу звернутися за допомогою для усунення моїх недоліків? 	<ul style="list-style-type: none"> • Що мені слід було б зробити, чому приділити більше часу, але я не можу це зробити? • Що викликає занепокоєння? • У чому у мене немає контролю? • Які існують загрози у моєму професійному житті? • Що перешкоджає моєму просуванню на роботі? • Хто мої прямі конкуренти на роботі? • Які загрози є в моїх особистих стосунках? 	Д о с л і д ж у є м о	

Зробити загальний висновок по розділу 2.

Третій розділ присвячений розробці програми корекції іміджу. На основі матеріалу для порівняння, отриманого в ході роботи над другим розділом РГР, необхідно співвіднести отриманий образ з метою, визначеною в першому розділі.

На основі зведених таблиць 2.1–2.5 та висновків до них визначити вади, негативні риси характеру і звички, які під силу змінити. З цією метою необхідно переглядаючи кожне речення, по черзі ставлячи запитання: «Що слід зробити, щоб виправити? Як виправити?». Наприклад, на речення «..важко виступати на публіці, на нараді...» можна запропонувати: «Потрібно записатися на тренінг «Майстерність оратора». Таким чином сформувані список необхідних змін у своїй поведінці й образі життя.

За допомогою даного списку студент ставить низку завдань у рамках однієї мети, яку йому необхідно досягти в певний період. Крім зміни рис характеру, в даний перелік може бути включене і вивчення фахової літератури, надбання нових знань та набуття практичних навичок за допомогою курсів, отримання досвіду (стажування).

Розробку програми корекції іміджу відповідно наданої за варіантом РГР посади необхідно представити у вигляді таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Програма корекції іміджу

Основна мета:			
№ з/п	Завдання	Дедлайн	
1	...	з ...	до ...
...

Наочно програму корекції іміджу можна подати у формі інфографіка – покрокових етапів (очікуваний результат, покроковий алгоритм, фактичний результат) [14]. Макет інфографіка наведено у *додатку К*.

Зробити загальний висновок по розділу 3.

3 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання виконання і захисту індивідуального завдання (РГР) наведені в таблиці 2.

Таблиця 2

Критерії оцінювання виконання і захисту РГР

№ з/п	Критерій оцінювання	К-сть балів
1	Дотримання встановлених правил оформлення роботи; використання додаткових джерел (наукова, навчальна література, професійні періодичні видання, матеріали із мережі Internet)	4
2	Повнота викладення матеріалу та змістовність висновків	4
3	Обґрунтованість висновків	5
4	Ступінь креативності в підході до виконання завдання	3
5	Правильні відповіді на запитання при захисті	3
6	Своєчасність подання роботи Викладачу (згідно графіка навчального процесу)	1
Загальна сума балів		20

При оцінюванні увагу приділяють також своєчасності подання виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу).

Тест «Опитувальник Айзенка»

Вступні зауваження. Автор двофакторної моделі особистості Г. Айзенк як показник основних властивостей особистості використовував екстраверсію-інтроверсію і невротизм. У загальному розумінні *екстраверсія* – це спрямованість особистості на оточуючих людей, на події, *інтроверсія* – поняття, синонімічне стурбованості, – виявляється як емоційна нестійкість, напруженість, емоціональна збудливість, депресивність.

Так, екстраверт, порівнюючи з інтровертом, складніше виробляє умовні рефлекси, володіє більшою терпимістю до болю, але меншою терпимістю до сенсорної депривації, внаслідок чого не переносить одноманітності, частіше відволікається під час роботи та ін. Типовими проявами в поведінці екстраверта є товариськість, імпульсивність, недостатній самоконтроль, висока пристосованість до середовища, відкритість у почуттях. Він чуйний, життєрадісний, впевнений в собі, прагне лідерства, має багато друзів, нестриманий, любить розважатися, ризикувати, дотепний, не завжди люб'язний.

У інтроверта переважають такі особливості поведінки: часто заглиблений в себе, відчуває труднощі, налагоджуючи взаємини з людьми та адаптуючись до реальності. В більшості випадків інтроверт спокійний, врівноважений, миролюбний, його дії продумані й раціональні. Коло друзів у нього невелике. Він високо цінує етичні норми, любить планувати майбутнє, міркує над ним, що, як буде робити, не піддається миттєвим пориванням, песимістичний. Інтроверт, не любить хвилювань, дотримується заведеного порядку. Він суворо контролює свої почуття і рідко поводить себе агресивно, послужливий.

На одному полюсі невротизму (високі оцінки) знаходяться так звані невротики, які відрізняються нестабільністю, неврівноваженістю нервово-психічних процесів, емоційною нестійкістю, лабільністю вегетативної нервової системи. Тому вони легко збуджуються, для них характерні зміни настрою, чутливість, а також тривожність, неспокійність, повільність, нерішучість.

Другий полюс невротизму (низькі оцінки) – це емоційно стабільні особистості, які характеризуються спокійністю, врівноваженістю, впевненістю та рішучістю.

Показники екстраверсії-інтроверсії та нестабільності-стабільності взаємозалежні і біполярні. Кожен з них – це континуум між двома полюсами вкрай виявленої особистої властивості. Поєднання цих двох різною мірою виявлених властивостей створює неповторну своєрідність особистості. Характеристики більшості досліджуваних розташовуються між полюсами, частіше ближче до центру. Відстань показника від центра показує ступінь відхилення від середнього з відповідним вираженням особистих властивостей.

Порядок роботи. Відповідайте «Так» чи «Ні», ставлячи плюс у відповідній графі відразу, тому що важлива Ваша перша реакція. Майте на увазі, що досліджуються деякі особистісні, а не розумові здібності. Тому правильних чи неправильних відповідей тут немає.

Особистісний опитувальник

1. Як часто Ви відчуваєте потяг до нових вражень для того, щоб «стрепенутися», відчути збудження?
2. Чи часто Ви відчуваєте потребу в друзях, які Вас розуміють, можуть підбадьорити або втішити?
3. Ви людина безпечна?
4. Чи не вважаєте Ви, що Вам дуже важко відповісти «Ні»?
5. Чи замислюєтесь Ви перед тим, як що-небудь розпочати?
6. Якщо Ви обіцяєте щось зробити, чи завжди Ви дотримуєтесь обіцянок (незалежно від того, зручно це Вам чи ні)?
7. Чи часто у Вас бувають спади і піднесення настрою?
8. Звичайно Ви дієте і говорите швидко, не роздумуючи?
9. Чи часто Ви відчуваєте себе нещасливою людиною без достатніх на те причин?
10. Зробили б Ви майже все, що завгодно на спір?
11. Чи виникає у Вас почуття ніяковіння і сором'язливості, коли хочете завести розмову з симпатичною (ним) незнайомкою (цем)?
12. Чи втрачаєте Ви іноді витримку, лютуєте?
13. Чи часто Ви дієте під впливом миттєвого настрою?
14. Чи часто Ви непокоїтеся через те, що зробили або сказали що-небудь таке, чого не слід було робити або говорити?
15. Чи віддаєте Ви перевагу звичайним книгам, ніж зустрічам з людьми?
16. Чи легко Вас образити?
17. Чи любите Ви часто бувати в компанії?
18. Чи бувають у Вас іноді думки, які б Ви хотіли приховати від інших?
19. Правильно, що Ви іноді досить повні енергії, що все «горить у руках», а іноді зовсім мляві?
20. Чи прагнете Ви мати якнайменше друзів, проте особливо близьких Вам?
21. Чи часто Ви мрієте?
22. Коли на Вас кричать, Ви відповідаєте тим же?
23. Чи часто Вас хвилює почуття провини?
24. Чи всі Ваші звички хороші та бажані?
25. Чи здатні Ви дати волю своїм почуттям і щосили повеселитися в компанії?
26. Чи вважаєте Ви себе людиною збудливою і чутливою?
27. Чи вважають Вас людиною жвавою і веселою?

28. Чи часто, після того як зробили яку-небудь важливу справу, Ви відчуваєте, що могли зробити її краще?
29. Чи більше Ви мовчите, коли знаходитесь у колі інших людей?
30. Ви іноді розпускаєте плітки?
31. Чи буває, що Вам не спиться через те, що різні думки лізуть у голову?
32. Якщо Ви хочете дізнатись що-небудь, то Ви краще дізнаєтесь про це з книги, ніж спитаєте?
33. Чи бувають у Вас серцебиття?
34. Чи до вподоби Вам робота, яка вимагає від Вас постійної уваги?
35. Чи бувають у Вас напади тремтіння?
36. Чи завжди Ви платили б за провіз багажу на транспорті, якби не побоювалися перевірки?
37. Вам неприємно знаходитись у товаристві, де насміхаються один над одним?
38. Ви дратівливі?
39. Чи подобається Вам робота, яка вимагає швидкості дій?
40. Чи хвилюєтесь Ви з приводу будь-яких неприємних подій, що могли б статися?
41. Ви ходите повільно і неквапливо?
42. Ви коли-небудь спізнювались на побачення або роботу?
43. Чи часто Вам сняться кошмари?
44. Чи правда, що Ви так любите поговорити, що ніколи не пропустите нагоди поспілкуватися з незнайомою людиною?
45. Чи турбує Вас який-небудь біль?
46. Чи відчували б Ви себе дуже нещасливою людиною, якби довгий час були позбавлені широкого спілкування?
47. Чи можете Ви назвати себе нервовою людиною?
48. Чи є серед Ваших знайомих люди, які Вам відверто не подобаються?
49. Чи можете Ви сказати, що Ви надто впевнена в собі людина?
50. Чи легко Ви ображаєтесь, коли люди вказують на Ваші помилки в роботі або на Ваші особисті промахи?
51. Ви вважаєте, що важко отримати справжнє задоволення від вечірки?
52. Чи турбує Вас відчуття, що Ви чимось гірші за інших?
53. Чи легко Вам внести пожвавлення в досить нудну компанію?
54. Чи буває, що Ви говорите про речі, в яких недостатньо розумієтесь?
55. Чи турбуєтесь Ви про своє здоров'я?
56. Чи любите Ви жартувати над іншими?
57. Чи страждаєте Ви від безсоння?

Оброблення результатів. Після заповнення аркушу відповідей, використовуючи ключ, підрахуйте бали за показниками: **Е** – екстраверсія, **Н** – невротизм, **Б** – брехня (кожна відповідь, яка співпадає з ключем, оцінюється як один бал). Результати записують у протокол.

Закінчення додатка А

При аналізі результатів тестування слід дотримуватися таких орієнтирів:

Екстраверсія – інтроверсія: 12 – середнє значення; ≥ 15 – екстраверт; ≥ 19 – яскравий екстраверт; ≤ 9 – інтроверт; ≤ 5 – яскравий інтроверт.

Невротизм: 9-13 – середній рівень невротизму; ≥ 15 – високий рівень невротизму; ≥ 19 – дуже високий рівень невротизму; ≤ 7 – низький рівень невротизму.

Таблиця А.1

Шкала брехні

Кількість балів	Зміст відповіді
до 3	щира відповідь
4-5	ситуативна відповідь
6 і більше	відповідь нещира

Таблиця А.2

Аркуш відповідей

№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді	
	так	ні		так	ні		так	ні
1			20			39		
2			21			40		
3			22			41		
4			23			42		
5			24			43		
6			25			44		
7			26			45		
8			27			46		
9			28			47		
10			29			48		
11			30			49		
12			31			50		
13			32			51		
14			33			52		
15			34			53		
16			35			54		
17			36			55		
18			37			56		
19			38			57		
Е=			Н=			Б=		

Ключ

Екстраверсія – питання: 1, 3, 8, 10, 17, 13, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 – відповіді «Так»; питання: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51 – відповіді «Ні».

Невротизм – питання: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57 відповіді «Так».

Брехня – питання: 6, 24, 36 – відповіді «Так»; питання: 12, 18, 30, 42, 48, 54 – відповіді «Ні».

Тест «Формула темпераменту (за А. Бєловим)»

Порядок роботи. Потрібно відповідати на кожне питання «Так» чи «Ні». Якщо ваша відповідь позитивна, то номер відповіді обведіть кружечком, якщо негативна – поставте хрестик. Не слід витратити багато часу на обміркування запитання. Давайте ту відповідь, яка першою спаде Вам на думку. Отже Ви:

1. Непосидючі та метушливі.
2. Невитримані, запальні.
3. Рішучі й ініціативні.
4. Уперті.
5. Винахідливі у суперечці.
6. Працюєте уривчасто.
7. Схильні до стресу.
8. Незлопам'ятні й необразливі.
9. Нестерпні.
10. Ваша мова швидка, пристрасна, але плутана.
11. Неврівноважені та схильні до гарячкості.
12. Агресивний забіяка.
13. Нестерпні до недоліків.
14. Володієте виразною мімікою.
15. Здатні на швидкі дії.
16. Невтомно прагнете до нового.
17. У Вас різкі, поривчасті рухи.
18. Наполегливі в досягненні мети.
19. Різкі й прямолінійні в стосунках з людьми.
20. Схильні до різких змін настрою.
21. Веселі й життєрадісні.
22. Енергійні й діловиті.
23. Часто не доводите справу до кінця.
24. Схильні переоцінювати себе.
25. Схильні швидко схоплювати нове.
26. Нестійкі в інтересах і нахилах.
27. Легко переживаєте невдачу.
28. З захопленням беретеся за будь-яку нову справу.
29. Можете враз охолонути, якщо справа перестає Вас цікавити.
30. Легко пристосовуєтесь до різних обставин.
31. Швидко переключаєтесь з однієї роботи на іншу.
32. Обтяжуєтесь одноманітною, повсякденною, копіткою працею.
33. Товариські й чуйні, не відчуваєте самотності з новими для Вас людьми.
34. Витривалі й працездатні.
35. Ваша мова гучна, швидка, чітка, супроводжується виразною мімікою.
36. Зберігаєте самовладання в несподіваній, складній обстановці.
37. У Вас завжди піднесений настрій.
38. Швидко засинаєте і пробуджуєтесь.

39. Часто не зібрані, виявляєте поспішність у рішеннях.
40. Схильні іноді ковзати по поверхні. Відволікаєтесь.
41. Спокійні й холоднокровні.
42. Послідовні в справах і докладні.
43. Обережні й розсудливі.
44. Умієте чекати.
45. Мовчазні й не можете даремно говорити.
46. Ви говорите спокійно, розмірено, із зупинками, без різкого вираження емоцій, без жестикуляції і міміки.
47. Стримані й терплячі.
48. Доводите почату справу до кінця.
49. Не витрачаєте даремно сил.
50. Суворо дотримуєтесь виробленого розпорядку дня, системи в роботі.
51. Легко стримуєте пориви.
52. Малосприйнятливі до похвали і осудження.
53. Незлобливі й проявляєте поблажливість щодо кепкувань на свою адресу.
54. Постійні в своїх відносинах і інтересах.
55. Повільно включаєтесь у роботу і переключаєтесь з однієї на іншу.
56. Різні і ставленні до всіх оточуючих.
57. Любите акуратність і порядок у всьому.
58. Важко пристосовуєтесь до нової обставини.
59. Маєте витримку.
60. Спокійно стоїте в черзі.
61. Сором'язливі.
62. Розгублюєтесь в новій обстановці.
63. Вагаєтесь встановити контакт з незнайомими людьми.
64. Легко переносите самотність.
65. Не вірите в свої сили.
66. Відчуваєте пригніченість і розгубленість при невдачах.
67. Схильні замикатися в собі.
68. Швидко стомлюєтесь.
69. Ваша мова спокійна, слабка, тиха, іноді переходить на шепіт.
70. Мимоволі пристосовуєтесь до характеру співрозмовника.
71. Вразливі до сліз.
72. Надзвичайно сприйнятливі до похвали й осудження.
73. Надто вимогливі до себе і до оточуючих.
74. Схильні до підозри і до оточуючих.
75. Хворобливо чутливі та вразливі.
76. Безмірно образливі.
77. Скриті й не товариські, нікому не розповідаєте про свої справи.
78. Малоактивні й несміливі.
79. Покірливі.
80. Прагнете викликати співчуття і дістати допомогу в оточуючих.

Аркуш відповідей

№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді	
	так	ні		так	ні		так	ні
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1			28			55		
2			29			56		
3			30			57		
4			31			58		
5			32			59		
6			33			60		
7			34			61		
8			35			62		
9			36			63		
10			37			64		
11			38			65		
12			39			66		
13			40			67		
14			41			68		
15			42			69		
16			43			70		
17			44			71		
18			45			72		
19			46			73		
20			47			74		
21			48			75		
22			49			76		
23			50			77		
24			51			78		
25			52			79		
26			53			80		
27			54			К-сть відповідей		

Таблиця Б.2

Дешифратор

Вид темпераменту	Позитивні відповіді
Холерик	1–20
Сангвінік	21–40
Флегматик	41–60
Меланхолік	61–80

Темперамент характеризується такими властивостями (слід враховувати кількість позитивних відповідей на відповідні види темпераменту):

- 16–20 – яскраво виражений;
- 10–15 – помірно виражений;
- 6–10 – слабо виражений.

Опитувальник дозволяє діагностувати такі види темпераменту, як холерик, сангвінік, флегматик, меланхолік.

Представники холеричного темпераменту відрізняються підвищеною рухливістю, неврівноваженістю в поведінці, діях і вчинках. Керівник з холеричним темпераментом, як правило, агресивний, запальний, прямолінійний в стосунках з іншими людьми, енергійний. Це бойовий тип завзятий, він легко і швидко дратується. Керівник із цим типом темпераменту вирізняється різкою зміною глибоких почуттів, які супроводжуються сильними емоційними переживаннями, які завжди дістають зовнішнього вираження в міміці, жестах, швидкій мові. Керівники з цим темпераментом продуктивні за умови неодноманітної роботи там, де треба швидко приймати рішення, ризикувати, проявляти ініціативу.

Особи сангвінічного темпераменту рухливі і врівноважені. Сангвінік – палкий, дуже продуктивний діяч, але тільки тоді, коли в нього багато цікавих справ, тобто є постійне збудження. Якщо ж таких справ немає, він нудьгує, стає млявим. Для нього характерні легкість і швидкість виникнення нових почуттів і емоційних станів (горя, радості, ненависті тощо), які швидко змінюються й у пам'яті закарбовуються не на довго. Як правило, керівник із цим темпераментом має гнучкий розум, дотепний. Він безтурботний, легко пристосовується до нових умов, товариський, швидко налагоджує контакт з людьми і може підтримати добрий настрій у трудовому колективі. Сангвінік охоче береться за нову справу, але не завжди доводить її до кінця, може втратити інтерес до неї, особливо якщо ця справа потребує терпіння і тривалої кропіткої праці.

Особи з флегматичним темпераментом, спокійні, врівноважені, наполегливі й завзяті трудівники. Інертність нервових процесів у них створює умови для спокою і холоднокрівності. Флегматиків за будь-яких обставин вивести з себе практично неможливо. Ці якості проявляються і в стосунках із товаришами і колегами. Ця людина в міру товариська, настрої її завжди рівний. Працездатна, вона ніколи не марнує сил, розраховує їх наперед, справу, як правило, доводить до кінця, нову інформацію засвоює повільно, але ґрунтовно. Флегматику важко переключитися з однієї діяльності на іншу, важко пристосуватися до нових умов, міміка невиразна.

Для керівників з меланхолічним темпераментом характерна дуже висока емоційна чутливість; вони дуже вразливі, швидко стомлюються. Рухи у них сповільнені. Емоційні переживання меланхоліків характеризуються великою глибиною, що часто накладає відбиток на особистість у цілому. Вони нерішучі, тяжко переживають невдачі, кожна з яких вони сприймають як особисту трагедію. Меланхоліки відлюдькуваті, часто ніяковіють, відчуваються незручно, відчувають розгубленість і нерішучість.

**Тест «Шкала тривожності
(шкала Тейлора, адаптація М. М. Пейсахова)»**

Порядок роботи. Необхідно дати відповіді на всі твердження, що містить опитувальник. Якщо вони відповідають Вашому уявленню про себе, напишіть «Так», у протилежному випадку – «Ні». Якщо Вам важко дати певну відповідь, напишіть «Не знаю». Працювати бажано швидко, не пропускати запитань, ніяких додаткових записів не робити.

1. Часто я працюю з великим напруженням.
2. Вночі мені важко заснути.
3. Для мене приємні несподівані зміни в звичних обставинах.
4. Мені часто сняться страшні сни.
5. Мені важко зосередитися на якомусь завданні чи роботі.
6. У мене дуже неспокійний і переривчастий сон.
7. Я хотів би бути таким щасливим, як на мій погляд, інші.
8. Безперечно, мені не вистачає впевненості в собі.
9. Моє здоров'я дуже турбує мене.
10. Часто я відчуваю себе нікому не потрібним.
11. Я часто плачу, в мене «очі на мокрому місці».
12. Я помічаю, що мої руки починають тремтіти, коли я намагаюся зробити щось складне чи небезпечне.
13. Часом, коли я збентежений, у мене виникає сильна пітливість і це дуже турбує мене.
14. Я часто ловлю себе на думці, що мене щось бентежить.
15. Нерідко я думаю про такі речі, про які не хотілося б говорити.
16. Навіть у холодні дні я легко пітнію.
17. У мене бувають періоди такого занепокоєння, що я не можу всидіти на місці.
18. Життя для мене майже завжди пов'язане з надзвичайною напруженістю.
19. Я набагато чутливіший, ніж більшість людей.
20. Я легко бентежусь.
21. Моє місце серед оточуючих дуже мене турбує.
22. Мені дуже важко зосередитися на чомусь.
23. Майже весь час я відчуваю тривогу через когось або через щось.
24. Часто я стаю надто збудженим і мені важко заснути.
25. Мені доводилось відчувати страх навіть тоді, коли я точно знав, що мені нічого не загрожує.
26. Я схильний сприймати все дуже серйозно.

Продовження додатка В

27. Мені часом здається, що переді мною постають такі труднощі, які я не здолаю.
28. Я майже завжди відчуваю невпевненість у собі.
29. Мене дуже тривожать можливі невдачі.
30. Чекання завжди нервує мене.
31. Часом мені здається, що я ні на що не здатний.
32. Бували періоди, коли через тривогу я не міг заснути.
33. Іноді я засмучуюсь через дрібниці.
34. Я легко збудлива людина.
35. Я часто боюся, що ось-ось почервонію.
36. У мене не вистачить духу пережити всі майбутні труднощі.
37. Часом мені здається, що моя нервова система розхитана, і я ось-ось втрачу розум.
38. Найчастіше за все мої ноги і руки досить теплі.
39. У мене рівний і добрий настрій.
40. Я майже завжди відчуваю себе зовсім щасливим.
41. Коли потрібно на щось довго чекати, я можу бути спокійним.
42. У мене рідко буває головний біль.
43. У мене не буває серцебиття під час очікування на щось нове або тяжке.
44. Мої нерви розхитані не більше, ніж у інших людей.
45. Я впевнений в собі.
46. Порівняно з іншими людьми я вважаю себе сміливим.
47. Я сором'язливий не більше, ніж інші.
48. Часто я спокійний і вивести мене із рівноваги нелегко.
49. Практично я ніколи не червонію.
50. Я можу спокійно спати після будь-яких неприємностей.

Аркуш відповідей

№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді	
	так	ні		так	ні		так	ні
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1			18			35		
2			19			36		
3			20			37		
4			21			38		
5			22			39		
6			23			40		
7			24			41		
8			25			42		
9			26			43		
10			27			44		
11			28			45		
12			29			46		
13			30			47		
14			31			48		
15			32			49		
16			33			50		
17			34			К-сть відповідей		

Оброблення результатів. У твердженнях 1–37 підраховують кількість відповідей «Так», у твердженнях 38–50 – кількість відповідей «Ні».

Відповіді «Не знаю» підраховуються в усіх твердженнях і кількість їх ділять на 2.

Рівень тривожності визначають сумою цих трьох показників:

- до 15 балів – низький рівень;
- 16–20 балів – нижче середнього;
- 21–23 бали – середній;
- 24–27 балів – вище середнього;
- 28–50 балів – високий.

**«Опитувальник Томаса (Методика визначення типових способів
реагування на конфліктну ситуацію)»**

Методика виявляє, наскільки досліджуваний схильний до суперництва і співробітництва в різних групах, прагне до компромісів, уникає конфліктів чи, навпаки, намагається загострити їх, а також оцінити міру його адаптації до спільної діяльності. В аркуші відповідей зазначають варіанти відповідей, що відповідають рішенням, яке він вважає правильним.

Таблиця Г.1

Питання опитувальника

№ з/п	Літера	Формулювання відповіді на тестове запитання
1	2	3
1	А	Інколи я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання
	Б	Замість того, щоб обговорити те, з чим ми не згодні, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні
2	А	Я намагаюся знайти компромісне рішення
	Б	Я прагну уладнати справу, враховуючи переконання іншої людини і свої власні
3	А	Зазвичай я наполегливо досягаю свого
	Б	Інколи я поступаюся власним інтересам заради інтересів іншого
4	А	Я прагну знайти компромісне рішення
	Б	Я намагаюся не вразити почуття іншої людини
5	А	Вирішуючи суперечливу ситуацію, я завжди прагну знайти підтримку іншої людини
	Б	Я намагаюся робити все, аби уникнути непотрібної напруженості
6	А	Я прагну уникнути неприємностей для себе
	Б	Я завжди прагну домогтися свого
7	А	Я намагаюся відкласти вирішення суперечливого питання з тим, щоб згодом розв'язати його остаточно
	Б	Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, аби досягти чогось іншого
8	А	Як правило, я наполегливо прагну досягти свого
	Б	Перш за все, я прагну визначити зміст спірних питань
9	А	Я думаю, що не завжди треба хвилюватися з приводу якихось суперечностей, щоб досягти свого
	Б	Я докладаю зусилля для того, щоб досягти свого
10	А	Я твердо прагну досягти свого
	Б	Я намагаюся знайти компромісне рішення
11	А	Перш за все, я намагаюся чітко визначити зміст спірних питань
	Б	Я прагну заспокоїти іншого і головне, зберегти наші стосунки
12	А	Я визнаю за краще не обирати позицію, яка може викликати суперечку
	Б	Я даю можливість іншому в чомусь залишитися зі своєю думкою, якщо він також йде на зустріч
13	А	Я пропоную середню позицію
	Б	Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму
14	А	Я повідомляю іншому свою точку зору і цікавлюся його думкою
	Б	Я прагну довести іншому логічність і перевагу моїх поглядів
15	А	Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші взаємини
	Б	Я прагну зробити все необхідне для того, щоб уникнути напруження
16	А	Я намагаюся не зачіпати почуття іншого
	Б	Як правило, я прагну переконати іншого в перевагах моєї позиції

Продовження додатка Г
Продовження таблиці Г.1

17	А	Як правило, я наполегливо намагаюся досягти свого
	Б	Я прагну зробити все, щоб запобігти непотрібному напруженню
18	А	Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму
	Б	Я дам іншому можливість залишитися зі своєю думкою, якщо він іде мені назустріч
19	А	Насамперед, я намагаюся визначити зміст спірних питань
	Б	Я намагаюся відкласти спірні питання для того, щоб із часом розв'язати їх остаточно
20	А	Я намагаюся негайно подолати наші суперечності
	Б	Я прагну знайти найкраще поєднання переваг і втрат для нас обох
21	А	Під час переговорів, я прагну бути уважним до іншого
	Б	Я завжди прагну до прямого обговорення проблем
22	А	Я намагаюся знайти «середину» між моєю позицією і позицією іншої людини
	Б	Я відстоюю власну позицію
23	А	Як правило, я дбаю про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас
	Б	Інколи я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання
24	А	Якщо позиція іншого здається йому важливою, я прагну йти йому на зустріч
	Б	Я намагаюся переконати іншого піти на компроміс
25	А	Я прагну переконати іншого в тому, що я маю рацію
	Б	Під час переговорів, я намагаюся бути уважним до аргументів іншого
26	А	Як правило, я пропоную середню позицію
	Б	Я майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас
27	А	Дуже часто я прагну уникати суперечок
	Б	Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму
28	А	Як правило, я наполегливо прагну досягти свого
	Б	Вирішуючи суперечливу ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого
29	А	Я пропоную середню ситуацію
	Б	Вважаю, що не завжди потрібно хвилюватися через те, що виникають розходження
30	А	Я намагаюся не зачіпати почуття іншого
	Б	Я завжди обираю таку позицію у суперечці, щоб спільними зусиллями досягти успіху

Таблиця Г.2

Аркуш відповідей

№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді	
	А	Б		А	Б		А	Б
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1			11			21		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Оброблення результатів. За кожним з п'яти розділів опитувальника (суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення, поступливість) підраховують, використовуючи ключ, кількість відповідей, які збіглися з «ключем». Отримані результати порівнюють між собою для виявлення тих форм соціальної поведінки в ситуації конфлікту, до яких найбільш схильний досліджуваний, а також тенденції організації взаємин у складних умовах.

Таблиця Г.3

Дешифратор опитувальника

№ з/п	Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Поступливість
1	2	3	4	5	6
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20	А	Б			
21		Б		А	
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Тест «Потреба в досягненнях
(за Ю. М. Орловим, В. І. Шкуркіним, Л. П. Орловим)»

Порядок роботи. У тесті міститься 22 твердження, що дають досліджуваному змогу уточнити думки, інтереси і те, як він оцінює себе. Якщо досліджуваний згодний з твердженням, він пише «Так» поряд із ним, якщо ні, – «Ні». Ніяких додаткових написів робити не слід. Заповнюючи аркуш для відповідей, треба мати на увазі, що твердження дуже короткі і не передбачають всіх подробиць. Не доцільно гаяти час на роздуми, потрібно відповідати швидко й обов'язково на кожне запитання. Поганих і гарних відповідей не існує.

1. Думаю, що успіх у житті залежить менше від випадку, ніж від розрахунку.
2. Якщо я позбавлюся улюбленого заняття, життя для мене втратить сенс.
3. Для мене в будь-якій справі важливішим є процес її виконання, ніж кінцевий результат.
4. Вважаю, що люди більше страждають від невдач на роботі, ніж від поганих взаємин з близькими.
5. На мою думку, більшість людей живе віддаленими цілями, а не близькими.
6. У моєму житті було більше успіхів, ніж невдач.
7. Емоціональні люди мені подобаються більше, ніж діяльні.
8. Навіть у звичайній роботі я намагаюся удосконалити її елементи.
9. Захоплений думками про успіх, я можу забути про пересторогу.
10. Мої батьки вважали мене лінивою людиною.
11. Думаю, що причина моїх невдач – обставини, а не я сам.
12. Мої батьки дуже суворо контролювали мене.
13. Терпіння у мене більше, ніж здібностей.
14. Лінощі, а не сумніви щодо успіху змушують мене часто відмовлятися від своїх намірів.
15. Думаю, що впевнена в собі людина – це я.
16. Заради успіху я можу ризикувати, якщо навіть шанси не на мою користь.
17. Я не сумлінна людина.
18. Коли все йде добре, моя енергія підсилюється.
19. Якби я був журналістом, писав би охоче про оригінальні винаходи, ніж про пригоди.
20. Мої родичі часто не схвалюють моїх друзів.
21. Рівень моїх вимог до життя нижчий, ніж у моїх друзів.
22. Мені здається, що наполегливості в мене більше, ніж здібностей.

Таблиця Д.1

Аркуш відповідей

№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді		№ з/п	Відповіді	
	так	ні		так	ні		так	ні
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1			9			17		
2			10			18		
3			11			19		
4			12			20		
5			13			21		
6			14			22		
7			15			К-сть відповідей		
8			16					

Оброблення результатів. Ви одержали по 1 балу, якщо відповіли «Так» на твердження 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 21, 22 і «Ні» – на 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

Сума балів свідчить про рівень потреби в досягненнях:

- низький – до 10 балів;
- нижче середнього – 11–12;
- середній – 13–14;
- вище середнього – 15–16;
- високий – 17–22.

Тест «Прискіпливість і схильність до лідерства»

Порядок роботи. Часу на проведення опитування відводиться приблизно 2–2,5 хв. Необхідно відповісти на кожне запитання «Так», «Ні» або «Не знаю» і записати свою відповідь поряд з номером запитання. Не слід витратити багато часу на обмірковування запитань. Давайте ту відповідь, яка першою спала Вам на думку.

1. Чи любите Ви бути ватажком у компанії, очолювати групу, керувати і направляти інших?
2. Чи любите Ви описувати того, хто Вам подобається?
3. Чи прагнете Ви навчати людей правилам і порядку?
4. Чи любите Ви бути ватажком там, де вас люблять?
5. Чи йдуть за Вами люди, які визнають ваш авторитет?
6. Чи можете Ви наполегливо і без вагань здійснювати прийняття рішення, не зупиняючись перед труднощами?
7. Командувати і керувати Вам краще, ніж підкорюватися?
8. Чи вважаєте Ви себе досить здібним і кмітливим порівняно з більшістю людей?
9. Коли Вам доручають якусь справу, чи завжди наполягаєте на тому, щоб зробити її по-своєму?
10. Чи прагнете Ви бути першим завжди і скрізь?
11. Якби Ви серйозно зайнялися наукою, чи змогли б рано чи пізно стати професором?
12. Чи важко Вам сказати «Ні», навіть якщо впевнені, що Ваше бажання не здійсниться?
13. Чи вважаєте, що досягнете в житті набагато більше, ніж Ваші однолітки?
14. Чи встигнете Ви зробити в житті більше ніж інші?
15. Якби Вам довелося починати життя спочатку, Ви змогли б досягти набагато більше?
16. Чи охоче Ви йдете за авторитетними людьми?
17. Чи любите Ви керувати, чи відповідальність Вас лякає?
18. Чи вмієте бути ватажком і керувати людьми?
19. Чи любите Ви бути попереду в думках, проте свідомо від керівництва і першості відмовляєтеся?
20. Чи все заплановане Ви встигаєте роботи вчасно?
21. Як Ви вважаєте в будь-якій ситуації краще бути посередині, щоб менше було вимог?

22. Чи вважаєте Ви, що при рівній матеріальній винагороді роль підлеглого краща, ніж роль начальника?

Таблиця Е.1 – Аркуш відповідей

№ з/п	Відповіді			№ з/п	Відповіді			№ з/п	Відповіді		
	так	ні	не знаю		так	ні	не знаю		так	ні	не знаю
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1				9				17			
2				10				18			
3				11				19			
4				12				20			
5				13				21			
6				14				22			
7				15				К-сть відповідей			
8				16							

Оброблення результатів. «Так» – 2 бали, «Не знаю» – 1 бал, «Ні» – 0 балів. Із суми відповідей на 1–15 запитання необхідно відняти суму відповідей на 16–22 запитання.

Норми:

- менше 0 – найнижчий рівень;
- від 0 до 6 – нижче середнього;
- від 7 до 12 – середній рівень;
- від 13 до 19 – високий рівень;
- від 20 і більше – дуже високий рівень.

**Тест «Оцінка комунікативних і організаторських здібностей
(за Б. О. Федоришиним)»**

Інструкція. Вам потрібно відповісти на всі запропоновані питання. Вільно висловлюйте свою думку з кожного питання і відповідайте так: якщо ваша відповідь на питання позитивна (Ви згодні), то у відповідній клітині листа відповідей поставте плюс, якщо ж ваша відповідь негативна (Ви не згодні) – поставте знак мінус. Стежте, щоб номер питання і номер клітині, куди Ви записуєте свою відповідь, співпадали. Майте на увазі, що питання носять загальний характер і не можуть містити всі необхідні подробиці. Тому уявіть собі типові ситуації і не замислюйтеся над деталями. Не слід витратити багато часу на обдумування, відповідайте швидко. Можливо, на деякі питання Вам буде важко відповісти. Тоді спробуйте дати ту відповідь, яку Ви вважаєте переважною. При відповіді на будь-яке з цих питань звертайте увагу на перші слова. Ваша відповідь повинна бути точно узгоджена з ними. Відповідаючи на питання, не прагніть справити свідомо приємне враження. Важлива не конкретна відповідь, а сумарний бал по серії питань.

Опитувальник КОЗ

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтеся?
2. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх товаришів до ухвалення ними Вашої думки?
3. Чи довго Вас турбує відчуття образи, заподіяне Вам кимось з Ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що створилася?
5. Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств з різними людьми?
6. Чи подобається Вам займатися суспільною роботою?
7. Чи вірно, що Вам приємніше і простіше проводити часу будинку з книгами або за яким-небудь іншим заняттям, чим з людьми?
8. Якщо виникли які-небудь перешкоди в здійсненні Ваших намірів, то чи легко Ви відступаєте від них?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старше за Вас за віком?
10. Чи любите Ви придумувати й організовувати з своїми товаришами різні ігри і розваги?
11. Чи важко Ви включаєтеся в нову для Вас компанію?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні ті справи, які потрібно було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви добиватися, щоб Ваші товариші діяли відповідно до Вашої думки?
15. Чи важко Ви освоюєтеся в новому колективі?

Продовження додатка Ж

16. Чи вірно, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх зобов'язань?
17. Чи прагнете Ви при слушній нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто у вирішенні важливих справ Ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас навколишні люди і чи хочеться Вам побути одному?
20. Чи правда, що Ви зазвичай погано орієнтуєтеся в незнайомій для Вас обстановці?
21. Чи подобається Вам постійно перебувати серед людей?
22. Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити почату справу?
23. Чи переживаєте Ви почуття утруднення, незручності, якщо доводиться проявити ініціативу, що б познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що Ви стомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите Ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, що зачіпають інтереси Ваших товаришів?
27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед малознайомих Вам людей?
28. Чи вірно, що Ви рідко прагнете до доказу своєї правоти?
29. Чи вважаєте Ви, що Вам нескладно внести пожвавлення до малознайомої компанії?
30. Чи берете Ви участь у суспільній роботі школи?
31. Чи прагнете Ви обмежити круг своїх знайомих невеликою кількістю людей?
32. Чи вірно, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було відразу прийняте Вашими товаришами?
33. Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в незнайому Вам компанію?
34. Чи охоче Ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи вірно, що у Вас багато друзів?

Продовження додатка Ж

38. Чи часто опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто Ви бентежитесь, відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Під час обробки результатів слід зіставити відповіді з дешифратором і порахувати кількість збігів окремо за комунікативними й організаторськими здібностями.

Аркуш відповідей

№ питання	Варіант відповіді	№ питання	Варіант відповіді	№ питання	Варіант відповіді	№ питання	Варіант відповіді
1		2		3		4	
5		6		7		8	
9		10		11		12	
13		14		15		16	
17		18		19		20	
21		22		23		24	
25		26		27		28	
29		30		31		32	
33		34		35		36	
37		38		39		40	

Таблиця Ж.2

Дешифратор

Здібності	Відповіді	
	Позитивні:	Негативні:
Комунікативні	запитання 1-го стовпчика	запитання 3-го стовпчика
Організаторські	запитання 2-го стовпчика	запитання 4-го стовпчика

Оброблення результатів. Порівняйте відповіді з дешифратором і відслідкуйте кількість збігів окремо за комунікативними й організаторськими здібностями.

Потім необхідно обчислити оцінні коефіцієнти комунікативних (K_K) і організаторських (K_O) здібностей, як співвідношення кількості співпадаючих відповідей за комунікативними (K_X) і організаторськими нахилами (O_X) до максимально можливої кількості збігів (20), за формулами:

$$K_K = K_X/20. \quad (\text{Ж.1})$$

$$K_O = O_X/20. \quad (\text{Ж.2})$$

Для якісної оцінки результатів необхідно зіставити отримані коефіцієнти з шкальними оцінками.

Таблиця Ж.3

Шкала оцінок комунікативних і організаторських схильностей

K_K	K_O	Шкальна оцінка
0,10–0,45	0,20–0,55	1
0,46–0,55	0,56–0,65	2
0,56–0,65	0,66–0,70	3
0,66–0,75	0,71–0,80	4
0,76–1,00	0,81–1,00	5

При аналізі отриманих результатів необхідно враховувати такі показники:

Досліджуваний, який отримав оцінку 1, має вкрай низький рівень прояву організаторських або комунікативних схильностей.

Досліджуваний, який отримав оцінку 2, має комунікативні й організаторські нахили на рівні, нижче середнього. Не прагне спілкування, відчуває себе скуто в новій компанії, вважає за краще проводити час наодинці з собою, обмежує свої знайомства, зазнає труднощі у встановленні контактів з людьми і у виступі перед аудиторією, погано орієнтується в незнайомій ситуації, не відстоює свою думку, важко переживає образи. Прояв ініціативи в суспільній діяльності вкрай занижений, в багатьох справах він вважає за краще уникати ухвалення самостійних рішень.

Досліджуваний, який отримав оцінку 3, має середній рівень організаторських і комунікативних нахилів. Прагне до контактів з людьми, не обмежує круг своїх знайомств, відстоює свою думку, планує свою роботу. Проте потенціал цих схильностей не відрізняється високою стійкістю.

Досліджуваний, який отримав оцінку 4, відноситься до групи з високим рівнем проявлення комунікативних і організаторських нахилів. Не губиться в новій обстановці, швидко знаходить друзів, постійно прагне розширити круг своїх знайомств, займається громадською діяльністю, допомагає близьким, друзям, проявляє ініціативу в спілкуванні, із задоволенням бере участь в організації суспільних заходів, здатен ухвалити самостійне рішення у важкій ситуації.

Досліджуваний, який отримав оцінку 5, має дуже високий рівень виявлення комунікативних і організаторських здібностей. Активно прагне до організаторської і комунікативної діяльності, відчуває в ній потребу. Швидко орієнтується у важких ситуаціях, невимушено поводить себе в новому колективі. У важливій справі або скрутній ситуації, що створилася, вважає за краще ухвалювати самостійне рішення, відстоює свою думку і добивається, щоб вона була прийнята товаришами. Може внести пожвавлення до незнайомої компанії, любить організовувати різні ігри, заходи, наполегливий в діяльності, яка його привертає. Сам шукає такі справи, що задовольняли б його потреби в комунікативній і організаторській діяльності.

Слід зазначити, що методика констатує лише наявний рівень розвитку комунікативних і організаторських схильностей в даний період розвитку особи. Вони не залишаються незмінними в процесі подальшого розвитку людей. За наявності мотивації, цілеспрямованості і належних умов діяльності дані схильності можуть розвиватися.

«Тест Белбіна»

Інструкція. Даний тест складається з 7 окремих блоків, кожен з яких, в свою чергу, містить по 8 запитань або тверджень, з якими Ви можете погодитися або не погодитися.

На кожен блок у Вас є 10 очок. Привласнювати очки можна не більше, ніж 3-м або 4-м твердженням у блоці. При цьому одній пропозиції можна привласнити мінімум 2 очки. Якщо Ви згодні з яким-небудь твердженням на всі 100 %, Ви можете віддати йому всі 10 очок. Перевірте, щоб сума всіх очок по кожному блоку не перевищувала 10 балів.

Таблиця И.1

БЛОК I. Що я можу запропонувати

10	Я думаю, що я можу швидко сприймати і використовувати нові можливості
11	Я легко кооперуюся з людьми різних типів
12	Один з моїх головних активів – продукувати нові ідеї
13	Я здатний залучати людей, які на мою думку, можуть зробити великий внесок у досягнення загальної мети
14	Моя особиста здібність – ефективно доводити справу до самого кінця
15	Я не уявляю собі навіть тимчасового зниження своєї популярності, навіть якщо це призведе до збільшення прибутку
16	Зазвичай я відчуваю, що реалістично і що дієздатно
17	Я здатний запропонувати вагомні аргументи на користь іншої лінії дій, не провокуючи при цьому упереджень і упередженості

Таблиця И.2

БЛОК II. Що характеризує мене як члена команди

20	Я відчуваю себе незатишно на зборах, навіть якщо вони чітко структуровані і продумано організовані
21	Я схильний покладатися на людей, які добре аргументують свою точку зору ще до того, як вона була всесторонньо обговорена
22	Коли група обговорює нові ідеї, я схильний дуже багато говорити
23	Мої особисті відносини заважають мені підтримувати колег з ентузіазмом
24	Коли треба зробити яку-небудь справу, деякі люди вважають, що я дію агресивно й авторитарно
25	Мені важко брати на себе лідерську роль, може тому, що дуже чутливий до відчуттів і настроїв групи
26	У мене є схильність настільки захоплюватися власними ідеями, що я забуваю про те, що відбувається навколо
27	Мої колеги вважають, що я дуже піклуюся про незначні деталі і боюся ризику, що справа може бути зіпсована

Таблиця И.3

БЛОК III. Коли я працюю з іншими над проектом

30	Я можу добре впливати на інших людей, при цьому, не чинячи на них сильного тиску
31	Моє «шосте відчуття» підказує й оберігає мене від помилок і інцидентів, які іноді трапляються через недбалість
32	В ім'я досягнення головної мети, я готовий прискорювати події, не витрачаючи час на обговорення
33	Від мене завжди можна чекати чого-небудь оригінального
34	Я завжди готовий підтримати хорошу пропозицію, яка принесе вигоду всім
35	Я постійно відстежую останні ідеї і новітні досягнення
36	Я думаю, що мої здібності до думок і оцінок можуть зробити великий внесок до ухвалення правильних рішень
37	На мене завжди можна покластися на завершуючому етапі роботи

Таблиця И.4

БЛОК IV. Моє відношення до групової роботи

40	Я щиро бажаю дізнатися про моїх колег трохи краще
41	Я не боюся ні оспорювати точку зору іншої людини, ні залишитися в меншині
42	Зазвичай я можу довести неспроможність невдалої пропозиції
43	Я думаю, що я здатний добре виконати будь-яку функцію ради виконання загального плану
44	Часто я уникаю очевидних рішень і приходжу натомість до несподіваних рішень проблеми
45	Я прагну все, що я роблю, доводити до досконалості
46	Я готовий використовувати контакти поза групою
47	Хоча я завжди відкритий різним точкам зору, я не зазнаю труднощів під час ухвалення рішень

Таблиця И.5

БЛОК V. Я відчуваю задоволення від роботи, тому що

50	Мені подобається аналізувати ситуації і оцінювати можливі напрями діяльності
51	Мені цікаво знаходити практичні шляхи вирішення проблеми
52	Мені приємно відчувати, що я допомагаю створенню добрих відносин на роботі
53	Часто я маю сильний вплив на ухвалювані рішення
54	Я маю відкриті, привітні відношення з людьми, які можуть запропонувати щось новеньке
55	Я можу переконувати людей в необхідності певної лінії дій
56	Я відчуваю себе добре вдома, коли я можу приділити максимум уваги завданню
57	Я люблю працювати з чим-небудь, що стимулює мою уяву

Таблиця И.6

БЛОК VI. Коли завдання важке і незнайоме

60	Я відкладаю справу на якийсь час і роздумую над проблемою
61	Я готовий співробітничати з людьми, які позитивніше і з великим ентузіазмом відносяться до проблеми
62	Я намагаюся зробити завдання простіше, підшукуючи в групі людей, які можуть взяти на себе рішення частини проблеми
63	Моє природжене відчуття часу дозволяє мені витримувати терміни виконання завдання
64	Я думаю, мені вдасться зберегти ясність думки і спокій
65	Навіть під тиском зовнішніх обставин я не відступаю від мети
66	Я готовий взяти лідерські обов'язки на себе, якщо я відчуваю, що група не прогресує
67	Я б почав дискусію з метою стимулювати появу нових думок, сприяючих вирішенню проблеми

Таблиця И.7

БЛОК VII. Проблеми, що виникають при роботі в групах

70	Я схильний виражати своє нетерпіння по відношенню до людей, які стоять на шляху розвитку прогресу (заважають)
71	Інші можуть критикувати мене за те, що я дуже аналітичний і не підключаю інтуїцію
72	Моє бажання переконатися в тому, що робота виконується з високою якістю, може іноді привести до затримки
73	Мені швидко все набридає, і я покладаюся на те, що хтось з групи стимулює мій інтерес
74	Мені важко приступити до вирішення завдання, не маючи чіткої мети
75	Іноді мені важко пояснити й описати проблему в комплексі
76	Я знаю, що я вимагаю від інших того, що я сам не можу виконати
77	Мені важко висловлювати власну думку, коли я знаходжуся в очевидній опозиції до більшості

Опрацювання результатів. Перенесіть свої бали з кожного блоку опитувальника в табл. К.8. Прослідкуйте, щоб загальна сума всіх балів у підсумковому рядку дорівнювала 70. Якщо підсумок не рівний 70, перерахуйте, будь ласка, ще раз, – десь була допущена помилка.

Підрахунок балів та визначення типу характеру

Номер блоку	Тип															
	Реалізатор		Координатор		Мотиватор		Генератор ідей		Дослідник		Аналітик		Нагхненник		Контролер	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
I	16		13		15		12		10		17		11		14	
II	20		21		24		26		22		23		25		27	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
III	37		30		32		33		35		36		34		31	
IV	43		47		41		44		46		42		40		45	
V	51		55		53		57		54		50		52		56	
VI	65		62		66		60		67		64		61		63	
VII	74		76		70		75		73		71		77		72	
Всього ($\Sigma_{\text{заг}} = 70$)																

За підсумками таблиці И.8 ознайомтеся з особливостями свого типу (табл. И.9).

Таблиця И.9

Особливості психотипу

Тип	Психологічний портрет	Функціональність
1	2	3
РЕАЛІЗАТОР	Вам властиві практичний здоровий глузд і гарне відчуття самоконтролю і дисципліни. Вам подобається важка робота і подолання проблем у системному режимі. Більшою мірою виступаєте типовою особою, чий вірність і інтерес співпадають з цінностями компанії. Менш сконцентровані на переслідуванні власних інтересів. Проте, коли Вам не вистачає спонтанності, можете проявляти жорсткість і непохитність	Дуже корисні компанії завдяки своїй надійності і старанності. Ви досягаєте успіху, тому що дуже працездатні і можете чітко визначити те, що здійснимо і має відношення до справи. Говорять, що багато виконавців роблять тільки ту роботу, яку хочуть робити і нехтують завданнями, які вважають неприємними. Ви ж, навпаки, робите те, що необхідно справі. Завдяки своїм хорошим організаторським здібностям і компетентності в вирішенні всіх важливих питань Ви можете займати високі посадові позиції в управлінні
КООРДИНАТОР	Ваша особлива риса – здатність примушувати інших працювати над розподіленими цілями. Набуваючи зрілості, досвідченості й упевненості, охоче роздасте доручення. В між особистих стосунках Ви швидко розкриваєте індивідуальні схильності і таланти та мудро їх використовуєте для досягнення мети команди. Ви не обов'язково виступаєте найрозумнішим членом команди, але маєте великий кругозір і досвід, користуєтесь загальною пошаною команди	Схильні добре себе проявляти, знаходячись на чолі команди людей з різними навичками і характерами. Вам краще працювати спільно з колегами рівними за рангом або позиції, ніж із співробітниками нижчих рівнів. Вашим девізом може бути «консультація з контролем». Ви вірите, що проблему можна вирішити мирним шляхом. Проте в деяких компаніях можете вступати в конфлікти через різницю в поглядах з Творцями

1	2	3
МОТИВАТОР	<p>Ви – людина з високим рівнем мотивації, невичерпною енергією і великим жаданням досягнень. Яскраво виражений екстраверт, зазвичай, маєте сильну напористість. Ваша мета – перемога. Вам подобається кидати виклик іншим, вести їх і підштовхувати до дій. Якщо виникають перешкоди, Ви швидко знаходите обхідні шляхи. Свавільні й уперті, впевнені і напористі, маєте схильність емоційно відповідати на будь-яку форму розчарування або краху планів. Цілеспрямовані, любите посперечатися. Але Вам часто не вистачає простого людського розуміння. Ваша роль – найбільш конкурентна в команді</p>	<p>Ви можете стати хорошим керівником завдяки тому, що вмієте генерувати дії і успішно працювати під тиском. Ви легко знайдете команду, дуже корисні в групах з різними поглядами, оскільки здатні приборкувати пристрасті. Творці здатні парити над проблемами такого роду, продовжуючи лідирувати, не зважаючи на Вас. Ви можете легко провести необхідні зміни і не відмовляєтесь від нестандартних рішень. Відповідаючи назві, Ви намагаєтесь нав'язувати групі деякі зразки або форми поведінки і діяльності. Проте Ви – найефективніший член команди, здатний гарантувати позитивні дії</p>
ГЕНЕРАТОР ІДЕЙ	<p>Ви виступаєте інноваторами і винахідниками, можете бути досить креативними. Ви сієте зерно й ідеї, з яких проростають більшість розробок і проєктів. Зазвичай надаєте перевагу працювати самостійно, відокремившись від інших членів команди, використовуючи свою уяву і часто слідуєчи нетрадиційним шляхом. Маєте схильність бути інтровертами і сильно реагуєте як на критику, так і на похвалу. Часто ваші ідеї мають радикальний характер і Вам бракує практичних зусиль. Незалежні, розумні й оригінальні, але можете бути слабкими в спілкуванні з людьми іншого рівня або напряму</p>	<p>Ваша основна функція – створення нових пропозицій і вирішення складних комплексних проблем. Ви дуже необхідні на початкових стадіях проєктів або коли проєкт знаходиться під загрозою зриву. Ви можете виступати засновником компаній або організаторами нових виробництв. Проте, велика кількість ваших ідей в одній компанії може привести до контрпродуктивності, оскільки маєте тенденцію проводити час, укріплюючи свої власні ідеї і вступаючи в конфлікт</p>
ДОСЛІДНИК	<p>Ви – ентузіаст і яскравий екстраверт. Умієте спілкуватися з людьми в компанії і за її межами. Народжені для ведення переговорів, дослідження нових можливостей і налагодження контактів. Хоч і не будучи генераторами оригінальних ідей, дуже легко підхоплюєте ідеї інших і розвиваєте їх. Ви дуже легко розпізнаєте, що є в наявності і що ще можна зробити. Вас зазвичай дуже тепло приймають в команді завдяки відкритій натурі. Завжди відкриті і допитливі, готові знайти можливості у всьому новому. Але, якщо інші Вас не стимулюють, ентузіазм швидко знижується</p>	<p>Дуже добре реагуєте і відповідаєте на нові ідеї і розробки, можете знайти ресурси і поза групою. Ви – найбільш відповідні люди для установки зовнішніх контактів і проведення подальших переговорів. Умієте самостійно думати, отримуючи інформацію від інших</p>

Продовження додатка И
Закінчення таблиці И.9

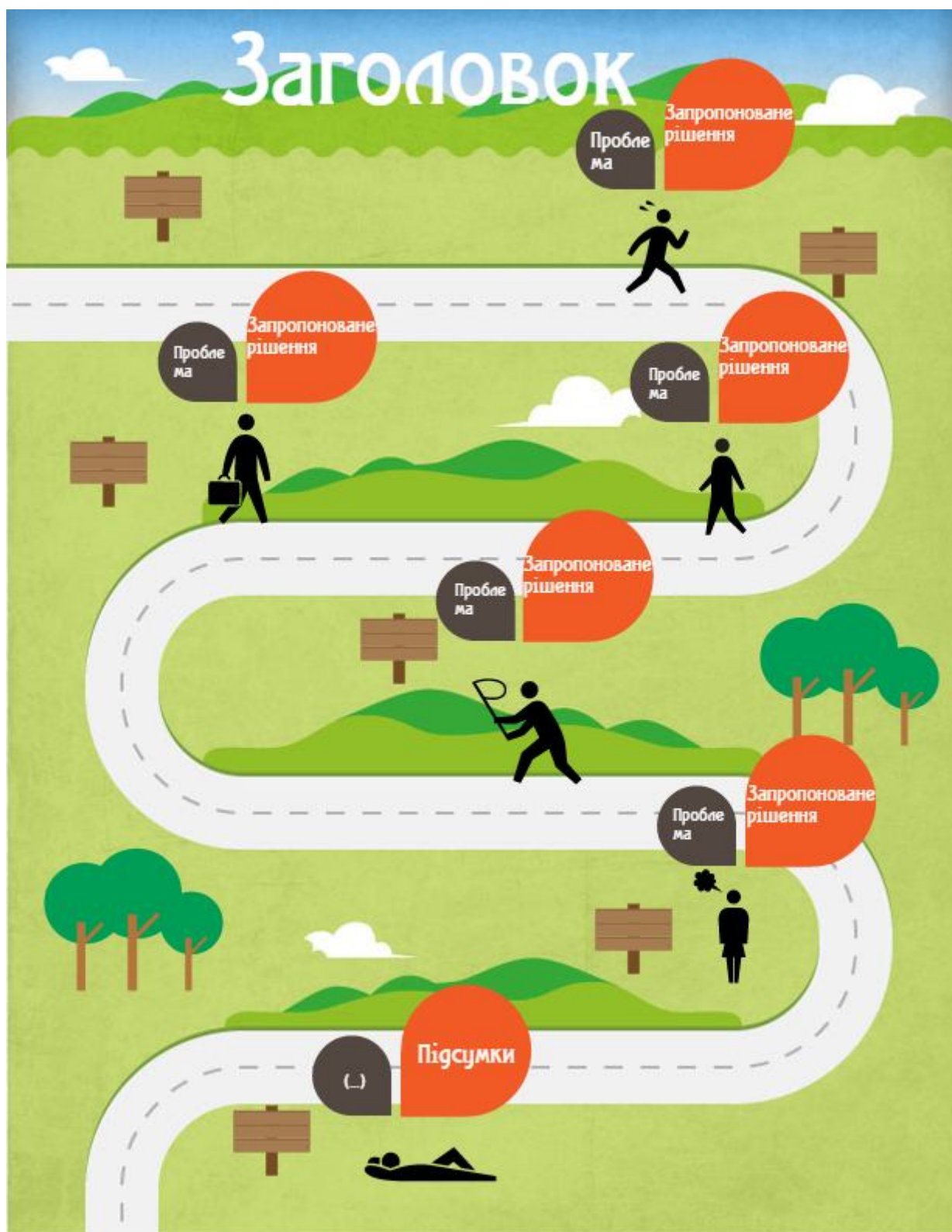
1	2	3
АНАЛІТИК	<p>Ви – дуже серйозна і передбачлива людина з природженим імунітетом проти надмірного ентузіазму. Повільні в ухваленні рішень, віддаєте перевагу добре все обдумати. Здатні критично мислити. Вмієте бути проникливими в думках, приймаючи до уваги всі чинники. Експерти, рідко помиляєтесь</p>	<p>Найбільш підходите для аналізу проблем і оцінки, ідей і пропозицій. Добре вмієте зважувати всі «за і проти» запропонованих варіантів. У порівнянні з іншими, Ви здаєтеся оточуючим дещо черствими, занудними і надмірно критичними. Деякі дивуються, к Вам удається стати керівниками. Проте, Ви маєте всі здібності займати стратегічні пости і досягти успіху на посадах вищого рангу. Дуже рідко успіх або зрив справи залежить від ухвалення квапних рішень. Це ідеальна «сфера» для Вас, людей, які рідко помиляються і, врешті-решт, виграють</p>
НАТХНЕННИК	<p>Ви належите до людей, які користуються найбільшою підтримкою команди. Дуже ввічливі і товариські, вмієте бути гнучкими й адаптуватися до будь-якої ситуації і різних людей. Дуже дипломатичні і сприйнятливі. Вмієте слухати інших і співпереживати, дуже популярні в команді. В роботі покладаєтесь на чутливість, але можете зіткнутися з перешкодами при ухваленні рішень в термінових і невідкладних ситуаціях</p>	<p>Ваша роль полягає в запобіганні міжособистісним проблемам, що з'являються в команді і тому це дозволяє ефективно працювати всім її членам. Уникаючи тертя, Ви йдете довгою дорогою, заради того щоб обійти їх стороною. Люди вашого типу не часто стають керівниками, тим більше, якщо Ваш безпосередній начальник підкоряється Творцеві. Це створює клімат, в якому дипломатія і сприйнятливість людей вашого типу є справжньою знахідкою для команди, особливо при управлінському стилі, де конфлікти можуть виникати і повинні штучно присікатися. Проте, будучи керівником, Ви не представляєте загрози не для кого і тому завжди бажані для підлеглих. Ви служите свого роду «мастилом» для команди, а люди в такій обстановці співпрацюють краще</p>
КОНТРОЛЕР	<p>Ви володієте величезною здатністю доводити справу до завершення і звертати увагу на деталі. Ніколи не починаєте те, що не можете довести до кінця. Мотивуєтесь внутрішнім неспокоєм, хоча часто зовні виглядаєте спокійними і незворушними. Представники цього типу часто є інтровертами. Вам зазвичай не потрібне стимулювання із зовні, або спонуки. Не терпите випадковостей. Не схильні до делегування, вважаєте за краще виконувати завдання самостійно</p>	<p>Ви незамінні в ситуаціях, коли завдання вимагають сильної концентрованості і високого рівня акуратності. Привносите відчуття терміновості, і невідкладності в команду і добре проводите різні мітинги. Завдяки своєму прагненню до вищих стандартів, акуратності, точності, уваги до деталей і вміння завершувати почату справу, добре справляєтесь з управлінням</p>

Рекомендації щодо створення ефективної роботи в команді з урахуванням психологічних особливостей кожного типу характеру наведено в таблиці И.10.

Рекомендації щодо створення ефективної роботи в команді

Тип	Можлива посада	Особисті риси	Роль у команді і внесок в ефективну роботу групи	Наявні недоліки
1	2	3	4	5
<i>Реалізатор</i>	Оптовий торговий агент	Консервативний, дисциплінований, надійний	Організованість. Перетворення планів і ідей на практичні дії	Недолік гнучкості. Поволі реагує на нові можливості
<i>Координатор</i>	Голова правління	Зрілий, впевнений, віруючий в справу	Пояснювати цілі і пріоритети. Мотивувати колег. Просування при ухваленні рішень	Недолік креативності і гнучкості розуму
<i>Мотиватор</i>	Менеджер середньої ланки	Напружений, динамічний, такий, що досягає успіху	Ставити під сумнів і оспорювати. Чинити тиск. Шукати обхідні шляхи	Схильний до провокації, легко запальний
<i>Генератор ідей</i>	Засновник компанії	Розумний, з розвиненим мисленням, неординарний	Створювати оригінальні ідеї. Вирішувати складні проблеми	Недостатньо гнучкий в спілкуванні і в управлінні людьми
<i>Дослідник</i>	Начальник відділу постачань	Екстраверт, допитливий ентузіаст, товариський	Використовувати нові можливості. Розвивати контакти. Проводити переговори	Втрачає інтерес, як тільки проходить ентузіазм
<i>Аналітик</i>	Експерт	Розсудливий, розумний, стриманий	Бачити всі варіанти. Аналізувати. Проводити ретельну оцінку	Недолік енергії і здатності надихати інших
<i>Напхненник</i>	Менеджер у зв'язках з громадськістю	Товариський, доброзичливий, сприйнятливий	Слухати, будувати, Запобігати тертям. Знаходити підхід до важких людей	Нерішучий в «слизьких» ситуаціях
<i>Контролер</i>	Старший торговий агент	Старанний, педантичний, небайдужий	Знаходити помилки, упущення і помилки. Концентруватися на цілях самому і допомагати це зробити іншим	Має схильність до надмірних хвилювань, не охоче делегує

Макет інфографіка



**Приклад заповнення титульного аркуша РГР для студентів
заочної форми навчання**

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет міського
господарства імені О. М. Бекетова

Кафедра Туризму і готельного господарства

РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНА РОБОТА

з дисципліни
«Ефективні комунікації»

Виконав: студент 5 курсу
ЦЗН
гр. ХарТУР13-1з
М. Р. Ярошенко

Перевірив: ст. викл.
О. М. Кравець

Харків – 2017

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бібліографічний опис документів відповідно до ДСТУ 7.1:2006, запровадженого в дію в Україні 01.07.2007 : метод. реком. / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад.: Н. Б. Давидова, В. О. Статкус ; відп. за вип. О. М. Штангей. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 23 с.
2. Л. А. Нохріна. Ефективні комунікації : навч. посібник / Л. А. Нохріна, О. М. Кравець; Харків. нац. ун-т. міськ. госп-ва. ім. О. М. Бекетова – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2012. – 263 с.
3. Тест «Опитувальник Айзенка» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://medbib.in.ua/test-oprosnik-ayzenka-napravlen-issledovanie-39986.html>, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
4. Тест «Формула темпераменту (А. Белов)» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://psychic.at.ua/publ/psikhodiagnostyka/diagnostika_temperamentu_i_kharakteru/test_formula_temperamentu_a_belov/13-1-0-61, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
5. Шкала тривожності. (Шкала Тейлора, адаптація М. М. Пейсахова) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://psi-school-one.at.ua/load/dopolnitelnoe_menju/diagnostichniji_material/opituvalnik_shkala_trivozhnosti_shkala_tejlora_adaptacija_m_m_pejsakhova/6-1-0-67, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
6. Тест опису поведінки К. Томаса [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://medbib.in.ua/test-opisaniya-povedeniya-40002.html>, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
7. Шкала оцінки потреби у досягненні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.acme-alf.com/?p=312#.WN7Ow9SLT8s>, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
8. Психологічний практикум щодо дослідження соціально-психічних феноменів прояву особистості керівника: Прискіпливість і схильність до лідерства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ebooktime.net/book_332_glava_25_%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA_2.html, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
9. Тест «Оцінка комунікативних і організаторських здібностей (за Б. О. Федоришиним)» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ordk.com.ua/?pagerd_no00zy6j28p9n0g1d1jor, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
10. Тест Белбіна Анкета та ключ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://etwinning.com.ua/korisni-materiali/navchalni-ta-informaciyni-materiali/18/>, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
11. Личностный SWOT-анализ [Электронный источник]. – Режим доступа : [<http://elena-romanova.ru/stati/k-primeneniyu/lichnostnyiy-swot-analiz/>], свободный. – (дата обращения: 31.03.2017). – Заголовок с экрана.
12. Як і навіщо складати особистий SWOT-аналіз [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://4vlada.com/consultation/41697>, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
13. Як провести особистий аналіз SWOT [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://garmonya.in.ua/yak-provesty-osobystyj-analiz-swot/>, вільний. – (дата звернення: 31.03.2017). – Назва з екрана.
14. Infographic template [Electronic resource]. – Regime of access : <https://www.easel.ly/>, free. – (date of appeal: 17.01.2017). – Screen name.

Навчальне видання

Методичні вказівки
з дидактичним забезпеченням
до виконання розрахунково-графічної роботи
з навчальної дисципліни

«ЕФЕКТИВНІ КОМУНІКАЦІЇ»

*(для студентів 4 і 5 курсів усіх форм навчання спеціальностей
«Готельно-ресторанна справа», «Туризм», «Менеджмент»)*

Укладач **КРАВЕЦЬ** Ольга Миколаївна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *К. А. Алексанян*

План 2017, поз. 456 М

Підп. до друку 15.05.2017 р.
Друк на різнографі
Зам. №

Формат 60×84/16
Ум. друк. арк. 2,0
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017 р.