

**Открытый урок на тему:**

**«В кругу документооборота»**

**(деловая игра)**

**Разработали: Малыгина М.Ю.**

**Щесняк О.К.**

**2016**

**Тема урока:** «ПОДБОР ПЕРСОНАЛА НА ВАКАНТНЫЕ ДОЛЖНОСТИ

СЕКРЕТАРЯ И ПОМОЩНИКА РУКОВОДИТЕЛЯ»

**Цели проведения деловой игры**

1. Обучающая:

1.1. Закрепить на практических занятиях теоретический материал, полу­ченный учащимися в ходе изучения тем «Документы личного характера» и «Документы по личному составу».

1. 2. Научить самостоятельно определять в условиях, приближенных к ре­альным, требуемые деловые и личностные качества кандидатов на вакант­ные должности, оценивать их поведение, мотивацию, психические реак­ции и т. п. в процессе собеседования.

1. 3. Научить учащихся, выступающих в роли претендентов: оформлять необходимые документы (сопроводительные письма, резюме); составлять предварительный план проведения интервью; логично и обоснованно от­вечать на вопросы отборочной комиссии; оформлять трудовой договор; оформлять первичные документы при трудоустройстве.

4. Развивающая – развивать мыслительную и познавательную деятельность.

5. Воспитательная – воспитывать аккуратность, внимательность, умение работать в команде, сопереживать за товарищей.

1. Методическая: показать методику урока деловая игра.

**Вид урока:** обобщение и систематизация знаний, умений и навыков

**Тип урока**: деловая игра

**Межпредметные связи:**

«Деловая культура», «Организационная техника», «Компьютерное делопроизводство», «Производственное обучение».

**Методы обучения:**

* 1. Словесный.
  2. Проблемно – поисковый.
  3. Самостоятельная работа.

**Оборудование:** ПК, приложения.

**Ход урока**

**I.** **Организационный момент:**

1. Проверка присутствующих учащихся и их готовность к уроку.
2. Мотивация на урок.
3. Сообщение темы урока.
4. Информация о форме проведения урока: деление группы команды. Для более быстрого и точного оценивания ответов привлекаем ассистентов, которые будут фиксировать все ответы в рейтинговом листе.

**2. Краткое описание игры**

Деловая игра представляет собой моделирование процесса отбора кандидатов с учетом организационных, документационных, социально-психологических и других аспектов, связанных с выполнением про­цедур набора. В качестве реального объекта выбрана страховая компания АОЗТ «МИК-Страхование» (приложение А), которая занималась поис­ком необходимых ей сотрудников на вакантные должности. Участники игры исполняют роли сотрудников компании, принимающих на работу претендентов, и тех, кто нанимается в организацию. Последние при за­полнении писем и резюме могут использовать или собственные биогра­фические и иные данные, или материалы претендентов, имеющиеся и Интернете и других источниках. Преподаватель выступает в роли арбит­ра, контролируя и координируя весь ход игры. Время проведения игры 120 минут.

**3. Этапы проведения деловой игры**

**1-й этап** — Подготовительный **(продолжительность — 5 минут)**. Игра начинается с краткой характеристики деятельности организации и описания вакантных должностей.

Учащимся сообщается, что в настоящее время фирме требуются:

- помощник руководителя;

- секретарь организации.

Для проведения игры участников делят на две группы: группа «А» и группа «Б»:

- группа «А» — работодатели;

- группа «Б» — претенденты на вакантную должность. Затем каждая группа получает инструкцию по ведению игры.

1. Ознакомиться с документами представленными претендентами на вакантные должности.

2. Провести тестирования.

3. По итогам 1 и 2 пункта отобрать наиболее подходящих кандидатов на вакантные должности.

**Инструкция группе «А»**

На время игры члены группы «А» становятся сотрудниками АОЗТ «МИК». Фирме нужно отобрать двух человек: помощника руководителя и секретаря организации.

Участники группы «А» разбиваются на подгруппы: «Служба по подбору персонала», «Юридический отдел», «Отдел кадров» и каждая подгруппа получает необходимый материал для работы. Служба по подбору персонала перечень возможных вопросов для проведения собеседования (приложение Б), должностные инструкции па вакантные должности (приложения В и Г); тесты (приложение Д): «Владеете ли вы культурой телефонного общения», «Ваш уровень общительности», «Тест профессиональной ориентации».

Участники группы «А» должны:

Служба по подбору персонала

1. Дать характеристику своему отделу - доклад **1-2 минуты**
2. Ознакомиться с должностными инструкциями на вакантные долж­ности.
3. Составить описание рабочего места (требования к должности). – **1-2 минуты.**
4. Определить критерии отбора (учитывая требования к должности, особенности организации, положение на рынке труда, политику фирмы и др.).
5. Ознакомиться с резюме и сопроводительными письмами претен­дентов на вакантные должности.
6. Провести тестирование.
7. Обработать тестирование, сделать анализ и объявить результаты.
8. Продумать план интервью: что вы хотите узнать о претенденте, ка­кие вопросы позволят вам это сделать.
9. Провести интервью с предварительно отобранными кандидатами.
10. После интервью вам предстоит выбрать одного из претендентов для занятия вакантной должности и объяснить, почему именно он был вы­бран, а также почему был отвергнут другой (подчеркнуть достоинства и недостатки в обоих случаях).

Юридический отдел

1. Дать характеристику своему отделу – доклад **1 минута**
2. Заключить трудовой договор.

Отдел кадров

1. Дать характеристику своему отделу – доклад – **2 минуты**
2. Оформить заявление с претендентом.
3. Оформить приказ о принятии на работу.
4. Оформить личную карточку Т- 2.
5. Оформить трудовую книжку.

**Правило:**

**За некорректное поведение, не объективные аргументы по отношению к одногруппникам назначаются штрафные очки.**

**Инструкция группе «Б»**

На время игры группа «Б» становится претендентами на вакантные должности в фирме. Участники группы «Б» должны разделиться на две подгруппы, каждая из которых будет претендовать на одно вакантное место: помощник руководителя или секретарь организации.

Участники группы «Б» оформляют резюме и рекоменда­ции по составлению сопроводительного письма (приложение Е). Они мо­гут дополнять или частично изменять полученные описания. (Реально су­ществующие резюме выбираются преподавателем из Интернета и других источников.)

Их задача заключается в следующем:

1. Внимательно ознакомиться с материалами.

2. На основе рекомендаций написать сопроводительное письмо. После чего все резюме и сопроводительные письма передаются руководству АОЗТ «МИК» для анализа и отбора претендентов, которых пригласят на собеседование.

3. Составить перечень предполагаемых вопросов, которые могут быть заданы во время интервью, и ответы на них.

4. Подготовиться к собеседованию.

5. Подготовить доклады на тему «Первые шаги к трудоустройству».

Резюме и сопроводительные письма передаются группе «А».

Этот этап заканчивается объявлением фамилий тех претендентов, ко­торые приглашаются на собеседование.

**Правило:**

**За некорректное поведение, не объективные аргументы по отношению к одногруппникам назначаются штрафные очки.**

**2-й этап** — Проведение интервью **(продолжительность — 30 минут)**.

Группа «А» проводит интервью с отобранными участниками группы «Б».

Участники группы «Б», не приглашенные для собеседования, получа­ют задание отслеживать поведение участников интервью и выбрать претендентов. При этом отслеживаются вербальные и невербальные компоненты поведения, характер задаваемых вопросов и ответов на них. Они получают рекомендации по анализу поведения претендентов (приложение Е) и примерные вопросы для интервью (приложение Б).

**3-й этап** — Принятие решений **(продолжительность — 20 минут).**

Члены группы «А» обсуждают, кто именно выбран на соответствующую должность. Эти имена записываются и сообщаются ведущему игры. Обсуждение должно проходить в обстановке доброжелательности, быть объективным. Оценки должны быть конкретными и аргументированными. При возникновении психологического напряжения участников дискуссии преподаватель корректирует их поведение.

**4-й этап** – Оформление первичных документов при трудоустройстве **(продолжительность – 20 минут).**

**5-й этап** — Анализ и обсуждение результатов игры **(продолжительность — 15 минут).**

1. Участники игры, наблюдавшие за проведением интервью, представляют результаты наблюдений и выводы по ним, обосновывают свой выбор претендентов на вакантные должности.

2. Участники игры, проводившие интервью, объявляют, кого они вы брали на вакантное место, и объясняют причины решения.

3. Участники игры, исполнявшие роль претендентов на вакантные должности, делятся своими впечатлениями от интервью, высказывают свои предложения, критические замечания.

4. Ведущий игры уточняет выводы участников игры и дает необходимые комментарии и пояснения.

**Приложение А**

**Краткая характеристика страховой компании**

**АОЗТ «МИК-Страхование»**

Компания «МИК-Страхование» является крупной страховой компанией и занимает одну из лидирующих позиций на рынке страховых услуг, Это компания с 10-летним стажем, клиентами которой являются как физические, так и юридические лица. Она осуществляет операции страхования по следующим направлениям:

- личное страхование:

- различные виды индивидуального и коллективного страхования жизни и здоровья граждан, в том числе при выезде за рубеж;

- пенсий и пожизненной ренты;

- пассажиров, перевозимых железнодорожным, автомобильным, воздушным, морским и речным транспортом;

- имущественное страхование:

- домашнего имущества, строений, автомобилей, принадлежащих гражданам;

- имущества предприятий (организаций, учреждений) всех организационно-правовых форм;

- средств наземного транспорта;

- грузов;

- воздушных и водных судов;

- строительно-монтажных рисков; - страхование ответственности:

- гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;

- гражданской ответственности;

- профессиональной ответственности;

- ответственности перевозчика.

В результате своего многолетнего сотрудничества со многими известными в России и за рубежом организациями компания «МИК-Страхование» заслужила репутацию надежного партнера и поставщика качественных услуг страхования.

Компания функционирует благодаря сотрудникам-профессионалам общей численностью более 100 человек, которые серьезно относятся к своей работе и выполняют определенные функции в соответствии со своими должностными обязанностями.

На данный момент в компании свободны две должности. Это должность секретаря организации и должность помощника руководителя. Погрому компания проводит набор сотрудников на эти должности.

**Приложение Б**

**Примерные вопросы для интервью**

Профессиональная компетентность

1. Какова ваша квалификация и почему вы считаете, что в данной области вы будете работать успешно?

2. Какие навыки вы получили, выполняя ранее другие работы?

3. Что вы делали для своего профессионального роста в течение последних 2— 3 лет?

4. Есть ли у вас какие-то особенные способности или навыки?

5. Работали ли вы когда-либо в данной области или близкой к ней?

6. Какие из ваших должностных обязанностей вы выполняли с наибольшим удовольствием?

7. Какие специальные курсы вы изучали в институте для подготовки к данной работе?

8. Как вы думаете, поможет ли вам ваше образование выполнять предполагаемую работу?

9. Что для вас означает «руководить»?

Непрофессиональные формы активности

1. Что вы любите делать в свободное время? Есть ли у вас хобби?

2. Что вы делаете для укрепления своего здоровья?

3. Как вы обычно проводите свой отпуск?

4. Чем вы занимались в период каникул в студенческие годы?

5. Принимали ли вы участие в различных формах общественной деятельности?

6. Назовите, пожалуйста, три ваших достижения в непрофессиональной сфере.

Личные качества

1. Как вы думаете, в чем ваши сильные и слабые стороны?

2. С каким типом людей вам трудно общаться? Как вы раньше вели себя с ними? Как собираетесь вести себя в будущем?

3. В глубине души, чем вам интересно заниматься в жизни?

4. Как бы вы описали себя с помощью трех прилагательных?

5. У всех имеются какие-то негативные черты, которые хотелось бы исправить. Не так ли? Не назовете ли вы три свои черты, которые хотелось бы исправить?

6. Какую работу вы любите больше всего?

7. Что для вас важнее всего при оценке вашего руководителя?

8. Как, по вашему мнению, должны складываться отношения между личной жизнью и работой?

9. Как бы вас описал ваш друг?

10. Как бы вы описали наиболее близкого к идеалу и наиболее далекого от идеала начальника?

Предприятие и работа

1. Что вы знаете о нашем предприятии?

2. Чем бы вы хотели заниматься в нашей организации, если бы это зависело только от вас?

3. Почему вы считаете, что вам понравится эта работа?

4. Что вы думаете о сверхурочной работе?

5. Если вы получите приглашение, когда вы сможете приступить к работе?

6. Почему вас заинтересовала предполагаемая работа?

7. Что для вас больше значит: сама работа или то вознаграждение, которое вы получаете за нее?

8. Что может заставить вас работать с предельным напряжением сил?

9. Как вы переносите напряженные условия работы?

10. Если вы столкнетесь с серьезными трудностями на работе, какого рода они могли бы быть?

11. Что вы боитесь обнаружить на этой работе (желательно назвать не менее трех моментов)?

12. Что, по вашему мнению, определяет успех индивидуума в хорошей организации?

13. Объясните мне, почему я должен принять вас на работу?

Прошлое

1. Какое место вы занимали в выпускном классе? В группе вуза? Сколько там было человек?

2. Какие специальные курсы вы изучали в институте для подготовки к данной работе?

3. За что вас критиковали в течение последних четырех лет?

4. Назовите три ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?

5. Какая из ваших предыдущих работ была наиболее интересной? Почему?

6. Служили ли вы в армии? Если да, то укажите род войск. Если нет, то почему?

7. Чем вы занимались на прошлой работе в момент увольнения?

8. Вы получили хорошее образование. Что вы из него вынесли?

9. Объясните истинные причины, по которым вы ушли с каждого предыдущего места работы?

Будущее

1. Каковы ваши долгосрочные планы?

2. Сколько денег вы надеетесь заработать к 30 годам?

3. Какие цели вы ставите перед собой в долгосрочном плане? Почему вы выбрали именно эти цели и как вы собираетесь их достичь?

4. Какие именно цели, не связанные с работой в предлагаемой должности, вы ставите перед собой на ближайшие 5 лет?

5. Как вы представляете свое положение через 3 — 5 лет и как собираетесь его добиться?

6. Что вы боитесь обнаружить на этой работе (желательно назвать не менее 3 моментов)?

7. Когда вы сочтете себя достигшим цели (критерии определения успеха)?

8. Собираетесь ли вы продолжить образование?

**Приложение В**

АОЗТ «МЖ Страхование» УТВЕРЖДАЮ

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ Руководитель

помощника руководителя В.В.Иванов

01.10.2006 01.10.2006

г. Москва

**1. Общие положения**

1.1. Помощник руководителя организации является работником, основными задачами которого являются организационное и документационное обеспечение деятельности руководителя.

1.2. Помощник руководителя подчиняется непосредственно руководителю организации.

1.3. Помощник руководителя назначается и освобождается от занимаемой должности руководителем организации.

1.4. В своей деятельности помощник руководителя должен руководствоваться:

- законодательством РФ;

- правовыми документами, регулирующими деятельность организации (устав, инструкция по делопроизводству организации и т.д.);

- нормативно-методическими материалами по организации делопроизводства, документированию процессов управления;

- настоящей должностной инструкцией.

1.5. На должность помощника руководителя принимаются лица, имеющие высшее профессиональное образование или среднее специальное образование и стаж работы не менее 2 лет по специальности, а также владеющие английским языком.

**2. Функции**

Основными функциями помощника руководителя являются документационное и организационное обеспечение деятельности руководителя организации.

Для этого помощник руководителя:

2.1. Тщательно просматривает поступившие документы, проводит их регистрацию, выбирает документы, требующие немедленного рассмотрения, готовит их для доклада руководителю.

2.2. По указанию руководителя планирует его рабочий день, корректирует и обеспечивает его выполнение.

2.3. Организует правильное формирование и хранение организационно-распорядительной документации.

2.4. Ведет контроль за сроками исполнения документов и устных поручений руководителя, информирует его о состоянии исполнения.

2.5. Осуществляет контроль оформления исходящих документов, переданных структурными подразделениями на подпись руководителю организации.

2.6. Готовит по поручению руководителя организации тексты его выступлений, отчетов и докладов, выполняет их редактирование, организует перепечатку и считку этих документов.

2.7. Ежедневно готовит для руководителя информационные сводки о публикациях в прессе, связанных с направлениями деятельности организации.

2.8. Следит за публикациями в отраслевых (специальных) изданиях и составляет тематические обзоры по ним и информирует руководителя организации.

2.9. По указанию руководителя организации ведет подготовку совещаний, обеспечивает оформление и хранение протоколов.

2.10. Организует выполнение указаний и поручений руководителя по приему и размещению командированных.

2.11. Контролирует подготовку дел к сдаче в архив.

**3. Должностные обязанности**

Для выполнения возложенных на него функций помощник руководителя обязан:

3.1. Обеспечивать конфиденциальность информации.

3.2. Выполнять распоряжения руководства.

3.3. Следовать требованиям стандартов по оформлению документов.

3.4. Соблюдать правила делового общения, нормы служебного этикета, служебную субординацию.

3.5. Обеспечивать сохранность документов.

**4. Права**

Помощник руководителя имеет право:

4.1. Требовать исполнения поручений руководителя, взятых под контроль.

4.2. Требовать от исполнителя правильного оформления документации.

4.3. Докладывать руководителю о нарушении сроков выполнения поручений.

**5. Ответственность**

Помощник руководителя несет ответственность:

5.1. За нарушение действующего законодательства РФ, нормативно-правовых документов в сфере ДОУ.

5.2. За сохранность конфиденциальной информации.

5.3. За нарушение правил трудового распорядка.

5.4. За инструкции по делопроизводству организации.

5.5. За невыполнение обязанностей и неисполнение прав, предусмотренных действующими правовыми актами и настоящей инструкцией.

С инструкцией ознакомлен

Помощник *Подпись*  Дата

**Приложение Г**

АОЗТ «МИК-Страхование» УТВЕРЖДАЮ

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ Руководитель

секретаря В. В. Иванов

01.10.2006 01.10. 2006

г. Москва

**1.Общие положения**

1.1. Секретарь организации (далее — секретарь) является работником, основными задачами которого являются координация работы сотрудников организации, прием и обслуживание клиентов.

1.2. Секретарь подчиняется непосредственно руководителю организации. Секретарь назначается и освобождается от занимаемой должности руководителем организации.

1.3. Секретарь должен знать:

- структуру организации, направления ее деятельности, распределение обязанностей между сотрудниками, перспективы развития организации;

- правила эксплуатации организационной и вычислительной техники;

- деловой этикет, правила делового общения;

- правила ведения деловых переговоров.

1.4. Секретарь должен уметь:

- пользоваться средствами связи и организационной техники;

- выполнять копировальные работы;

- вести деловые переговоры.

1.5. На должность секретаря принимаются лица, имеющие общее среднее образование.

1.6. Секретарь в своей деятельности должен руководствоваться настоящей должностной инструкцией.

**2. Функции и должностные обязанности**

Основными функциями секретаря являются координация работы сотрудников организации, а также прием и обслуживание клиентов. Для этого секретарь обязан:

2.1. Вести прием посетителей.

2.2. Вести телефонные переговоры.

2.3. Обеспечивать выполнение машинописных и копировально-множительных работ.

2.4. Использовать средства ВТ и оргтехники для повышения эффективности своей деятельности.

**3. Права**

Секретарь организации имеет право:

3.1. При организации приема определять приоритетность посетителей.

3.2. «Фильтровать» телефонные звонки.

3.3. Работать с организационной и вычислительной техникой.

**4. Ответственность**

Секретарь организации несет ответственность:

4.1. За нарушение правил трудового распорядка.

4.2. За невыполнение обязанностей, предусмотренных действующими правовыми актами и настоящей инструкцией.

4.3. За некорректное поведение с клиентами, которое наносит ущерб репутации организации.

4.4. За порчу имущества организации.

С инструкцией ознакомлен

Секретарь  *Подпись* Дата

**Приложение Е**

Рекомендации по составлению сопроводительного письма

Направляя свое резюме потенциальному работодателю, желательно снабдить его сопроводительным письмом.

Составляя письмо, учитывайте следующие советы:

1. Знайте ваших адресатов. Постарайтесь учесть стиль компании и личные качества конкретного адресата, если они вам известны. Если вы почти ничего не знаете о данной компании, можно показать себя специалистом в данной области, упомянув об известных вам ключевых проблемах. Самое главное — привлечь и удержать внимание.

2. Заинтересовывайте. Лучший способ привлечь внимание — говорить о том, что интересует собеседника.

3. Привлекая внимание, удерживайте его. Однако описывайте свои успехи и предшествующий опыт кратко, избегая повторения «Я! Я! Я!».

4. Добивайтесь абсолютной ясности в изложении своей цели. Ни в коем случае не вставляйте в письмо куски резюме, при необходимости обязательно перефразируйте информацию.

5. Бейте целенаправленно в одну точку. Ваша цель — убедить читающего в том, что вы представляете значительный интерес для их компании. Особенно ценно, если вы можете показать это на конкретных примерах.

Сопроводительное письмо должно быть кратким, состоять не более чем из 3-4 абзацев.

Первый абзац привлекает внимание и содержит ссылку на какой-то предыдущий контакт, объявление, рекомендацию известного адресату лица

и т.п.

Второй абзац содержит несколько ключевых выигрышных фактов из вашей предыдущей карьеры или образования, о которых подробно сказано в вашем резюме или будет рассказано во время собеседования.

Заключительный абзац содержит благодарность за внимание и указание ваших дальнейших действий (позвоню тогда-то, заеду в ваш офис для того, чтобы согласовать удобное время встречи, и т.п.).

**Приложение Ж**

**Рекомендация по анализу поведения претендента**

До интервью:

1. Как ведет себя претендент в ожидании интервью:

- представился ли он;

- молчалив или болтлив;

- зажат или раскован?

- что делал в ожидании интервью?

2. Реакция при встрече с интервьюером:

- характер приветствия;

- характер рукопожатия;

- эмоциональное состояние.

Во время интервью:

1. Невербальное поведение:

- открытая поза со свободными жестами;

- зажатая поза.

Как претендент смотрит на интервьюера:

- естественно;

- избегает взгляда собеседника. Как слушает:

- дает понять, что слушает;

- внешне не реагирует. Как говорит:

- использует ли жестикуляцию для усиления речи;

- слишком много жестов или отсутствие необходимых?

2. Вербальное поведение:

Как реагирует кандидат на жесткий, прямо поставленный вопрос:

- защищается;

- уклоняется от прямого ответа;

- спокойно отвечает на вопрос.

Какие вопросы вызывают затруднение при ответе?

**Приложение Д**

**Дать определение иностранным словам.**

**Абонемент**- право пользования чем-либо на определенный срок, а также документ, удостоверяющий такое право (напр., *абонемент в библиотеку, абонемент на цикл лек­ций, купить абонемент* и т.д.).

**Брокер** - официальный по­средник, специализирующийся на биржевых операциях по заключе­нию сделок между покупателями и продавцами товаров, ценных бумаг, валюты.

**Демарш** ([дэ]) - заявление с целью воздействовать на *какой-либо* правительственный орган или государство.

**Доминанта** - главенствующая идея, основной признак или важ­нейшая составная часть чего-либо.

Неправильны конструкции *главная доминанта, основная доминанта и* т.п.

**Инфляция** - обесценивание бумажных денег вследствие их чрезмерного выпуска; общее дли­тельное повышение цен.

**Квота** - доля участия.

**Менталитет** - склад ума, умо­настроение, образ мыслей и пове­дения. Термин социологии и соци­альной психологии (напр., *мен­талитет современного общества, славянский менталитет* и т.п.).

**Муниципалитет** - выборный орган местного самоуправления.

**Номенклатура** - 1) совокуп­ность или перечень терминов опре­деленной отрасли знаний; 2) круг должностных лиц, утверждаемых вышестоящим органом.

**Обскурантизм** - крайне враж­дебное отношение к просвещению и науке; мракобесие.

**Парламент** - высший пред­ставительный законодательный орган власти в ряде государств, созданный целиком или частично на выборных началах.

**Парламентарий -** член парла­мента.

**Паупер** нищий человек, лишенный средств к существо­ванию.

**Пауперизация** - процесс мас­сового обнищания трудящихся.

**Пацифизм** - антивоенное дви­жение, участники которого осуж­дают всякие войны и требуют мира на земле.

**Плебисцит** - всенародное голосование, референдум.

**Плеяда** - группа выдающихся деятелей на каком-либо поприще в одну эпоху (напр., *плеяда рус­ских писателей XIX века).*

**Политикан** - беспринципный политик, неразборчивый в сред­ствах для достижения своих, обычно корыстных, целей (напр., *известный политикан).*

**ТЕСТ «Владеете ли вы культурой телефонного общения»**

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил. Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, иногда — 1, никогда — 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, и если нет, то переношу разговор на другой, согласованный день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я не туда попал, приношу извинения, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.

9. В деловых телефонных разговорах держу себя в руках, даже если до этого был чем-то занят.

10. Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону благодарю собеседника и желаю ему успеха.

12. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

13. Завершая телефонный разговор, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

14. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

**Результаты теста:**

25 баллов и более — вы вполне владеете культурой телефонного общения.

От 20 до 24 баллов — в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но еще есть резервы для совершенствования.

Менее 20 баллов — целесообразно внимательно ознакомиться с правилами ведения телефонных переговоров.

**ТЕСТ «Ваш уровень общительности»**

Этот тест поможет взглянуть на себя со стороны, узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: **«да», «нет», «иногда».**

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании, совете?

3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?

7. Верите ли, что существует проблема отцов и детей и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Боитесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

**Оценка результатов**: «да» — 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0 очков. Полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

***30—32 очка*** — вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

***25—29 очков*** — вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить себя.

***19—24 очка*** — вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

***14 — 18 очков*** — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения; в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

***9—13 очков*** — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

***4 — 8 очков*** — вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, с удовольствием принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово по любому поводу, принимаетесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

***3 очка и менее*** — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

**Список литературы**

1. Э.А. Бардаев В.Б. Кравченко «Документоведение»

2. Д.И. Андреева «Делопроизводство»

3. В.И. Козлов «Управление конфликтом»

4. Т.Л. Кузнецова С.Л. Кузнецов «Документы и делопроизводство