

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ

ІМІДЖ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ
(матеріал щодо самостійної роботи студентів
з курсу «Етика ділового спілкування»)

Міністерство освіти і науки України
Донбаська державна машинобудівна академія

ІМІДЖ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ
(матеріал щодо самостійної роботи студентів
з курсу «Етика ділового спілкування»)

Затверджено
на засіданні кафедри українознавства
та гуманітарної освіти
Протокол № 3 від 9.10.10р.

Краматорськ ДДМА 2010

ББК 87.7

Імідж ділової людини (матеріал щодо самостійної роботи студентів з курсу « Етика ділового спілкування)//Укл. Кудерська Т.В. – Краматорськ: ДДМА, 2010.– 28с.

Матеріал щодо самостійної роботи студентів містить в собі тести до перевірки своїх здібностей та оцінки якостей, необхідних до позитивного іміджу, а також питання до самоконтролю та список рекомендованої літератури.

Укладач

Кудерська Т.В., доц.

Відповідальний за випуск

Лисак Л.К., доц.

ІМІДЖ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ

Необхідні для позитивного іміджу якості особистості

- Уміння і бажання створювати результати.
- Бажання і здатність нести відповідальність і приймати ризиковані рішення.
- Готовність почати процесі змін, керувати ними і використовувати в інтересах організації.
- Готовність до співробітництва.
- Мистецтво приймати швидкі рішення.
- Здатність передбачати майбутнє.
- Широкий світогляд.
- Почуття ситуації.
- Здатність побачити і виділити головне.
- Наполегливість.
- Уміння керувати своєю думкою.
- Повага до інших.

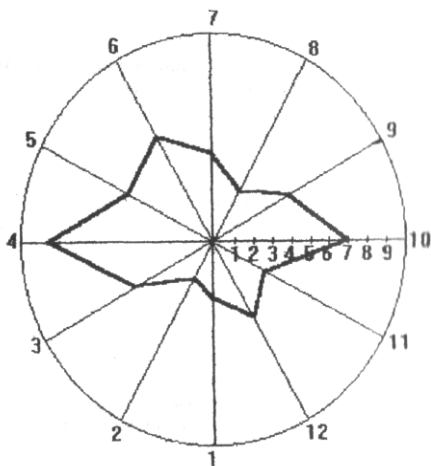
Узагальнюючи результати досліджень з проблеми психології іміджу, ми дійшли висновку, що *необхідними для позитивного іміджу є такі якості:*

- Цілеспрямованість.
- Рішучість.
- Евристичність мислення.
- Гнучкість поведінки.
- Готовність ризикувати.
- Впевненість у собі.
- Конкурентноздатність.
- Енергійність.
- Прагнення до успіху.
- Уміння спілкуватися.
- Ініціативність.
- Уміння подобатися людям.

Оцінити наявність у Вас перелічених якостей особистості

можна трьома способами

- 1) Ви відмічаєте наявні у Вас якості знаком « + », а відсутні «-» у зазначеному списку;
- 2) відмічаєте рівень їхнього розвитку методом самооцінки на радіусах кола (мал. 1);
- 3) використовуєте для визначення відповідних якостей тести 1 — 12. Останній



метод більш об'єктивний.

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1. Цілеспрямованість. | 7. Конкурентноздатність. |
| 2. Рішучість. | 8. Енергійність. |
| 3. Евристичність мислення. | 9. Стремління до успіху. |
| 4. Гнучкість поведінки. | 10. Вміння спілкуватись. |
| 5. Готовність до ризику. | 11. Ініціативність. |
| 6. Упевненість у собі. | 12. Вміння подібатися людям |

Мал. 1

Методика розвитку необхідних якостей особистості

Визначіть пріоритетність для Вас зазначених рис. Для цього по черзі розгляньте кожну з рис даного списку і напишіть букву «А» біля дуже важливих; букву «В» — важливих; «С» — бажаних, але не дуже важливих. Потім позначте цифрами 1, 2, 3 і т.д. риси групи «А», потім — «В», потім -- «С».

Зараз Ви встановили пріоритети й у першу чергу будете працювати над розвитком найбільш важливих рис. Але не більше трьох одночасно. Як тільки ви відчули впевненість, що зробили їх своїми індивідуальними якостями, переходьте до наступних рис у Вашому списку відповідно до порядку їхньої пріоритетності. Якщо ви відчуєте, що сильно змінилися, складіть новий список пріоритетів.

Тест 1. Чи цілеспрямована Ви людина?

Вам належить прочитати кожне запитання і вибрати одне з трьох запропонованих варіантів відповідей, що найбільше підходить Вам. На окремому аркуші паперу запишіть номер запитання і літерне позначення обраної Вами відповіді. Читайте запитання швидко і відповідайте відразу, не обмірковуючи.

1. Що в житті краще?

- а) бути капітаном торгівельного корабля;
- б) космонавтом;
- в) гравцем.

2. Якщо Ви бачите людину в небезпеці:

- а) кидаєтеся її рятувати, навіть ризикуючи життям;
- б) виважено використовуєте всі можливості;
- в) біжите по підмогу.

3. Яка з запропонованих ігор Вам більше б підійшла?

- а) покер;
- б) більярд;
- в) мозаїка.

4. Якщо задзвонив телефон, Ви думаєте, що:

- а) телефонують по роботі;
- б) телефонують друзі;
- в) трапилося нещастя.

5. Якщо мають бути важливі збори:

- а) одягаєтеся як звичайно;
- б) ретельно вибираєте одяг;
- в) думаєте тільки про справу.

6. Коли літня людина розповідає про минуле:

- а) хочете довідатися більше подробиць;
- б) нудьгуєте;
- в) перериваєте її.

7. Коли Ви в компанії:

- а) веселитесь;
- б) нудьгуєте;
- в) думаєте про свої неприємності.

8. Якщо у Вас має бути поїздка:

- а) сповіщаєте про це своїх близьких;
- б) нічого їм не говорите;
- в) мимохідь згадуєте, що поїдете кудись.

9. Якщо Ви потрапили в скрутне положення:

- а) обговорюєте це з колегами і друзями;
- б) розповідаєте в родині;
- в) нічого нікому не говорите.

10. Якщо потрібно купити картину, яку б Ви вибрали:

- а) абстрактну;
- б) імпресіоністську;
- в) реалістичну?

11. Помічаєте, що з робочого столу зник предмет:

- а) шукаєте його;
- б) думаєте, що його хтось украв;
- в) відразу забуваєте і продовжуєте роботу.

12. Маєте незначну кількість вільного часу у незнайомому місті:

- а) відвідуєте музей;
- б) розглядаєте карту міста і вирішуєте, куди піти;
- в) повертаєтеся в готель відпочити.

13. Виникла суперечка:

- а) наполягаєте на своєму, поки співрозмовник не здається;
- б) шукаєте компромісне рішення;
- в) поступаєтеся завзятості іншого.

14. Перед старою сімейною фотографією:

- а) переживаєте сильне хвилювання;
- б) вона здається вам смішною;
- в) вам стає неприємно.

15. Перед нарадою виявилось, що Ви забули важливі документи:

- а) швидко повертаєтеся по них;
- б) довіряєте свій пам'яті і здатності імпровізувати;
- в) відмовляєтеся брати участь у розмові.

16. Прокинулися на зорі:

- а) почуваєте себе бадьорим;
- б) заздрите тому, хто спить;
- в) працюєте без особливих зусиль.

17. Чим заповнюєте свій вільний час?

- а) спортом;
- б) зустріччю з друзями;
- в) читанням.

18. У випадку економічної кризи в країні;

- а) пошукали б спосіб скористатися;
- б) занепокоїлися б соціальними наслідками;
- в) відсторонено почекали б розвитку подій.

19. Надасте перевагу:

- а) залишатися наодинці із собою;
- б) знаходитися в родині;
- в) серед інших людей.

20. У сніжну бурю тільки Ваша машина залишається на ходу:

- а) продовжите шлях, не піклуючись про інших;
- б) заберете стільки людей, скільки уміститься в машині;
- в) візьмете тільки тих, хто належить до Вашого оточення. Оцініть свої відповіді згідно з ключем і підрахуйте суму набраних балів.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	10	5	5	3	5	10	10	10	3	3
б	5	10	10	10	10	3	3	3	5	10
в	3	3	3	5	3	5	5	5	10	5

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	5	5	5	10	5	10	5	10	3	3
б	3	10	10	5	10	3	10	3	5	10
в	10	3	3	3	3	5	3	5	10	5

Результати:

Від 200 до 140 балів: Ви маєте всі можливості досягти успіху в житті. У Вас у наявності рівновага між інстинктом і розумом, між приватним і громадським життям, міркуваннями і діями.

Від 139 до 70 балів: маєте у своєму розпорядженні необхідні якості, щоб ствердитися в суспільстві. Однак повинні контролювати себе і не дозволяти підсвідомим внутрішнім конфліктам впливати на Вашу діяльність.

Від 69 до 60 балів: Вам потрібно більше вірити в себе і більше розкриватися перед іншими. Так Ви зможете цілком реалізувати свої здібності.

Тест 2. Чи рішуча Ви людина?

Відповісти «так» або «ні» на представлені нижче запитання.

1. Чи зможете Ви легко пристосуватися на старому місці роботи до нових правил, нового стилю, що істотно відрізняються від звичних Вам?
2. Чи швидко адаптуєтесь в новому колективі?
3. Чи здатні висловити свою думку при всій громаді, навіть якщо вона суперечить думці Вашого керівника?
4. Якщо вам запропонують посаду з більш високим окладом в іншій установі, чи погодитеся Ви без коливань перейти на нову роботу?

5. Чи схильні ви заперечувати свою провину в припущеній помилці і відшукувати відповідну для даного випадку відмовку?

6. Чи пояснюєте Ви звичайно причину своєї відмови від чогось щирими мотивами, не прикриваючи їх різними «пом'якшуючими» і камуфлюючими причинами; і обставинами?

7. Чи зможете Ви змінити свій погляд щодо того чи іншого питання в результаті серйозної дискусії?

8. Ви читаете чийсь роботу (з обов'язку служби або на прохання), думка її вірна, але стиль викладу Вам не подобається — Ви б написали інакше. Чи станете правити текст і наполегливо пропонувати змінити його відповідно до Вашої думки?

9. Якщо побачите на вітрині річ, що Вам сподобається, чи купите її, якщо навіть ця річ не є такою вже й необхідною?

10. Чи можете змінити своє рішення під впливом умовлянь чарівної людини?

11. Чи плануєте заздальгідь відпустку, не покладаючись на «либонь»?

12. Чи завжди виконуєте дані Вами обіцянки?

Ключ до тесту

Питання	Так	Ні	Питання	Так	Ні
1	3	0	7	3	0
2	4	0	8	2	0
3	3	0	3	0	2
4	2	0	10	0	3
5	0	4	11	1	0
6	2	0	12	3	0

Підрахуйте суму набраних Вами балів.

Результати тестування

Якщо сума балів знаходиться в межах 0—9, то вас можна охарактеризувати як людину нерішучу. Ви постійно і з будь-якого приводу довго і болісно зважуєте всі «за» і «проти». Охоче перекладаєте прийняття рішень на іншого. Перш ніж зважитися на якийсь крок довго радитеся і часто приймаєте половинчате рішення. На зборах і нарадах волієте відмовчуватися, хоча в кулуарах здобуваєте сміливість і красномовство. Це не «природжена» обачність, а скоріше боягузтво.

Якщо сума балів знаходиться в діапазоні 10—20, то можна сказати, що Ви приймаєте рішення обережно, але не пасуєте і перед серйозними проблемами, які необхідно вирішувати в даний момент. Звичайно коливаєтеся тоді, коли для рішення є достатньо часу. При цьому Вас долають сумніви, з'являється спокуса все «погодити» з керівництвом, хоча питання це — Вашого рівня.

При сумі балів у межах 20—28 можна сказати, що Ви досить рішуча людина. Ваша логіка і послідовність, з якими Ви підходите до вивчення проблеми і, головне, досвід допомагають Вам вирішувати питання швидко і здебільшого правильно. У Вас бувають окремі помилки, які Ви усвідомлюєте і вживаєте заходів, щоб їх усунути. Покладаючись на себе, Ви не ігноруєте заради інших, хоча вдаєтесь до їх допомоги не так уже й часто. Прийняті рішення відстоюєте до кінця, але якщо виявляється їхня помилковість, не продовжуєте відстоювати «честь мундиру».

Якщо сума балів перевищує 29, то вам невідома нерішучість. Ви вважаєте себе компетентним у всіх аспектах своєї діяльності і не вважаєте за потрібне з'ясувати

чиюсь думку. Визнаєте право на одноособові рішення, критичні зауваження з цього приводу викликають у Вас роздратування, що Ви навіть і не намагаєтеся ховати. Вам імпонує Ваша рішучість, але часто робите помилки через її надлишок. Вам потрібно змінювати стиль своєї роботи!

Тест 3. Евристичність мислення

Евристичність мислення — це здатність мислити по-новому, не шаблонно, не традиційно, оригінально.

Для перевірки евристичності свого мислення спробуйте вирішити три задачі:

Задача 1

Зустрілися два чоловіки, друзі дитинства. Між ними відбулася така розмова:

- Скільки років ми не бачилися, а в моєму житті нічого не змінилося!

— А в мене вже дочка!

- І як її ім'я?

— Як і мамине.

- Скільки ж Оленці років?

Питання: Як чоловік дізнався ім'я дівчинки?

Задача 2

Два чоловіки підійшли до ріки. Біля берега стояв човен у якому було місце лише для однієї людини. Вони обоє перепливли на човні річку і продовжили свій шлях.

Питання. Як вони це зробили?

Задача 3

Як закреслити, не відриваючи олівця, чотири крапки квадрата трьома лініями і



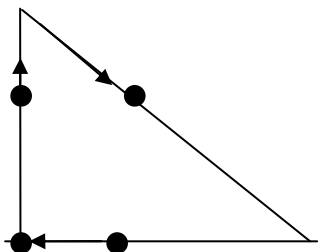
повернутися у вихідну позицію?

Відповіді:

Задача 1. Зустрілися чоловік і жінка.

Задача 2. Вони підійшли до різних (протилежних) берегів і по черзі переправилися,

Задача 3.



Тест 4. Чи вольова Ви людина?

Дайте один з варіантів відповідей («Так»; «Ні»; «Іноді буває, трапляється, не знаю») на такі запитання:

1. Чи у змозі Ви завершити розпочату роботу, що вам нецікава, незалежно від того, що час і обставини дозволяють відірватися і потім знову повернутися до неї?

2. Чи переборюєте Ви без особливих зусиль внутрішній опір, коли потрібно зробити щось неприємне для Вас (наприклад, піти на чергування вихідного дня)?

3. Коли потрапляєте в конфліктну ситуацію — на роботі або в побуті,— чи у змозі Ви взяти себе в руки настільки, щоб глянути на ситуацію з максимальною об'єктивністю?

4. Якщо вам прописана дієта, чи зможете перебороти всі кулінарні спокуси?

5. Чи знайдете сили ранком підвестися раніше, ніж було заплановано ввечері?

6. Чи залишитеся на місці події, щоб дати свідчення?

7. Чи швидко відповідаєте на листи?

8. Якщо у Вас викликає страх майбутній політ на літаку або відвідування кабінету стоматолога, чи зумієте Ви без особливих зусиль перебороти це почуття й в останній момент не змінити свого наміру?

9. Чи будете вживати дуже неприємні ліки, що Вам наполегливо рекомендує лікар?

10. Чи стримаєте дану зопалу обіцянку, навіть якщо виконання її принесе Вам чимало турбот, іншими словами - чи є Ви людиною слова?

11. Чи без коливань Ви відправляєтеся в поїздку в незнайоме місто, якщо це необхідно?

12. Чи суворо Ви дотримуєтеся розпорядку дня: часу пробудження, прийому їжі, занять, збирання й інших справ?

13. Чи ставитеся осудливо до бібліотечних боржників?

14. Найцікавіша телепередача не змусить Вас відкласти виконання термінової і важливої роботи. Чи це так?

15. Чи зможете Ви перервати сварку і замовчати, якими б образливими не здавалися Вам слова «опозиційної сторони»?

Обробка результатів тестування зводиться до простої процедури: відповідь «так» оцінюється в 2 бали, «іноді» — 1 бал, «ні» — 0 балів. Потім підраховується сума набраних балів.

Інтерпретація результатів тестування:

Якщо сума балів знаходиться в межах 0—12, то у Вас низький рівень розвитку вольових якостей. Ви просто робите те, що легше і цікавіше, навіть якщо це може Вам у чомусь зашкодити. До обов'язків ставитеся недбало, що буває причиною різних неприємностей, які з Вами трапляються. Будь-яке прохання, будь-який обов'язок сприймаєте майже як фізичний біль. Річ не лише в слабкій волі, але й в егоїзмі.

Якщо сума балів коливається в межах 13—20, то у Вас середня сила волі. Якщо зіштовхуєтеся з перешкодою, починаєте діяти, щоб перебороти її. Але якщо побачите обхідний шлях, відразу скористаєтеся ним. Не перестараетесь, але і дане Вами слово стримаєте. Неприємну роботу намагаєтесь виконувати, хоча і побурчите. З доброї волі зайві обов'язки на себе не візьмете. Це іноді негативно позначається на ставленні до Вас керівників, не з кращого боку характеризує й в очах колег.

Якщо сума балів знаходиться в межах 21—30, то сила волі у Вас розвинута достатньо. На Вас можна покласти, Ви не підведете. Вас не страшать ані нові

доручення, ані далекі поїздки, ані ті справи, що інших лякають. Але іноді Ваша тверда і непримиренна позиція щодо непринципових питань дратує оточуючих. Це більше скидається на впертість. Вам не вистачає таких якостей, як гнучкість, тактовність, поблажливість, доброта.

Тест 5. Чи готові ви ризикувати?

Інструкція:

Вам пропонується відповісти на 25 питань. Відповіді можуть бути п'яти варіантів:

- цілком так;
- більш так, ніж ні;
- важко сказати;
- більш ні, ніж так;
- ні.

Ключ для обробки даних:

За кожну відповідь у колонку «повне так» зарахуйте собі 2 бали, за кожну відповідь у колонку «більш так, ніж ні» — 1 бал. За інші відповіді бали не нараховуються.

1. Перевищили б Ви встановлену швидкість, щоб вчасно надати необхідну медичну допомогу важкохворій людині?
2. погодилися б Ви заради гарного заробітку брати участь у небезпечній тривалій експедиції?
3. Стали б Ви на шляху небезпечного злочинця, що тікає?
4. Могли б Ви їхати на підніжці товарного вагона при швидкості більш 100 км/годину?
5. Чи можете Ви наступного дня після безсонної ночі нормально працювати?
6. Стали б Ви першим переходити убрід дуже холодну ріку?
7. Позичили б Ви другові дуже велику суму грошей, будучи не зовсім упевненим, що він зможе повернути Вам ці гроші?
8. Увійшли б Ви разом із приборкувачем у клітку з левами, як би він запевнив, що це безпечно?
9. Могли б Ви залізти на високу фабричну трубу?
10. Могли б Ви без тренування керувати вітрильним човном?
11. Ризикнули б Ви схопити за вуздечку коня, що біжить?
12. Могли б Ви після 10 склянок пива їхати на велосипеді?
13. Могли б Ви зробити стрибок з парашутом?
14. Могли б Ви в разі необхідності проїхати без квитка від Талліна до Москви?
15. Могли б Ви зробити автотурне, якби за кермом сидів Ваш знайомий, котрий зовсім недавно був у дорожній пригоді?
16. Могли б Ви з десятиметрової висоти стрибнути на тент пожежної команди?
17. Могли б Ви піти на небезпечну для життя операцію, щоб позбутися від тривалої хвороби з постільним режимом?

18. Могли б Ви зістрибнути з підніжки товарного вагона, що рухається зі швидкістю 50 км/годину?

19. Могли б Ви, як виключення, іншими людьми піднятися на ліфті, розрахованому на шість чоловік?

20. Могли б Ви за велику грошову винагороду перейти з зав'язаними очима багатолюдне вуличне перехрестя?

21. Узялися б Ви за небезпечну для життя роботу, якби за неї добре платили?

22. Могли б Ви після 10 чарок горілки обчислювати відсотки?

23. Могли б Ви за указівкою Вашого керівника взятися за високовольтний дріт, якби він запевнив Вас, що дріт знеструмлений?

24. Могли б Ви після деяких попередніх пояснень керувати вертольотом?

25. Могли б Ви, маючи квитки, але без грошей і продуктів, почати поїздку з Талліна до Свердловська?

Підрахуйте суму набраних Вами балів.

Якщо сума балів дорівнює 0 (немає жодної позитивної відповіді), то Ви взагалі ніколи не ризикуєте.

Сума балів від 1 до 16 — невелика схильність до ризику. *Від 17 до 33 балів* — середній ступень вимірюваної якості. *Від 34 до 50* — висока схильність до ризику.

Тест 6. Чи упевнена ви в собі людина?

Поставте знак «+» біля відповідної Вам відповіді: «Так», «Ні».

1. Чи часто Ви відчуваєте раптову утому, хоча насправді Ви не перевтомлені?

2. Чи буває з Вами, то Ви раптом невпевнені — чи замкнули Ви за собою двері?

3. Чи часто Ви засмучуєтеся без певної причини?

4. Чи важко Вам налаштуватися на чийсь несподіваний візит?

5. Чи лякаєтеся Ви деколи, коли задзвонить телефон?

6. Чи умієте Ви красиво одягтися?

7. Чи упевнені Ви звичайно в правильності прийнятих Вами рішень?

8. Чи неприємно вам, якщо Ви виявляєте пляму на своєму одязі і доводиться в такому вигляді куди-небудь іти?

9. Чи буває з Вами, що перед поїздкою у відпустку Ви раптом хочете відмовитися від неї?

10. Якщо Ви починаєте нову справу, чи упевнені Ви в її успіху?

11. Чи справляєте Ви сприятливе враження на протилежну стать?

12. Чи хочеться вам часом залишитися наодинці з собою?

13. Чи легко вам заговорити з незнайомою людиною?

14. Чи керуєтеся Ви у своїх учинках головним чином тим, що очікують від Вас інші?

Ключ:

Ви одержите по одному балу за позитивні відповіді на питання 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 14, і за негативні відповіді на питання 6, 7, 10, 11, 12, 13. Ви можете одержати максимум 14 балів.

Інтерпретація результатів:

0 балів. Ви такі самовпевнені, що можна припустити, що Ви не зовсім відверті у своїх відповідях.

1—4 бали. Ви вільні від необачних учинків, властивих неврастенікам, деяка частка непевності є не недоліком, а доказом гнучкості Вашої психіки.

5—8 балів. У Вас яскраво виражена потреба почувати себе впевнено. Інші люди майже завжди можуть на Вас покластися. Правда., через цю Вашу рису іноді страждає безпосередність вираження почуттів.

9—12 балів. Ваша потреба бути упевненим у собі настільки сильна, що Вам загрожує небезпека найчастіше бачити речі не такими, якими вони є насправді, а так, як це відповідає Вашим уявленням. Ви зайво напружені в ситуаціях невідомого.

13—14 балів. У Вас надмірно розвита потреба в стійкості, стабільності, тому навіть незначні зміни обставин здатні позбавити Вас впевненості в собі. Якщо Ви хочете подолати це, то Вам належить змусити себе примиритися з деякими елементами непевності.

Тест 7. Який рівень Вашої конкурентоздатності?

Виберіть і підкресліть один з п'яти альтернативних варіантів відповідей на кожне з поставлених питань.

1. Я знаю, чого хочу, і можу домогтися цього в найближчі два-три роки:

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) важко сказати;
- г) скоріше ні;
- д) ні.

2. Я ціную ділових, практичних людей:

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) важко сказати;
- г) скоріше ні;
- д) ні.

3. Я знаю, у якій сфері діяльності можу непогано заробити:

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) важко сказати;
- г) скоріше ні;
- д) ні.

4. У мене вистачає енергії, щоб довести розпочату справу до кінця:

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) коли як;
- г) скоріше ні;
- д) ні.

5. Я стомлююся після роботи:

- а) так;
- б) найчастіше;
- в) коли як;
- г) досить часто;
- д) дуже часто.

6. Мої батьки і вчителі вважали мене думаючим і старанним:

- а) так;
- б) найчастіше;
- в) коли як;
- г) досить часто;
- д) дуже часто.

7. Мені вдається знаєцька знайти просте рішення проблеми, яку, здавалося, неможливо розв'язати:

- а) так;
- б) найчастіше;
- в) коли як;
- г) не завжди;
- д) ні.

8. Я швидко опановую нові види діяльності:

- а) так;
- б) найчастіше;
- в) коли як;
- г) не завжди;
- д) ні.

9. Я часто буваю ініціатором нововведень у нашій фірмі, у нашому колективі:

- а) так;
- б) найчастіше;
- в) іноді;
- г) дуже рідко;
- д) ні.

10. Я здатний іти на ризик, якщо навіть шанси на успіх невеликі:

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) коли як;
- г) скоріше ні;
- д) ні.

11. Мої друзі вважають мене рішучою людиною:

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) коли як;
- г) скоріше ні;
- д) ні.

12. Купуючи дорогу річ, у якій немає особливої потреби, я приймаю рішення сам, покладаючись на свій смак:

- а) так;
- б) найчастіше, так;
- в) коли як;
- г) часто раджуся;
- д) завжди раджуся.

13. Я висловлюю свою думку, навіть якщо вона комусь не подобається:

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) коли як;
- г) скоріше ні; Д) ні.

14. У дискусіях і суперечках мені вдається відстояти свою думку:

- а) так;
- б) найчастіше, так;
- в) коли як;
- г) не часто; Д) ні.

15. Приймаючи відповідальне рішення, я покладаюся тільки на себе і ні з ким не раджуся:

- а) так;
- б) найчастіше, так;
- в) коли як;
- г) часто раджуся;
- д) завжди раджуся.

16. У дружньому колі мені подобається і вдається бути «душею компанії»:

- а) так;
- б) найчастіше, так;
- в) коли як;
- г) іноді;
- д) ні.

17. Мені легко вдається увійти у контакт із новими для мене людьми:

- а) так;
- б) порівняно часто;
- в) коли як;
- г) рідко;
- д) ні.

18. Я волію брати на себе відповідальність, керуючи людьми, а не підкорятися комусь:

- а) так;
- б) найчастіше, так;
- в) коли як;
- г) скоріше, ні;
- д) ні.

19. Я систематично займаюся самоосвітою, саморозвитком своїх особистісних якостей:

- а) так;
- б) періодично;
- в) коли як;
- г) порівняно рідко;
- д) ні.

20. Я веду щоденник, де планую свої справи, аналізую свої помилки:

- а) так;
- б) часто;
- в) періодично;
- г) дуже рідко; Д) ні.

21. Якщо я чогось домігся, то завдяки самоосвіті, саморозвиткові:

- а) так;
- б) швидше за все, так;
- в) важко відповісти;
- г) швидше за все, ні;
- д) ні.

22. Увечері після робочого дня засинаю:

- а) дуже швидко;
- б) порівняно швидко;
- в) коли як;
- г) іноді страждаю через безсоння;
- д) часто страждаю через безсоння.

23. Якщо мене хто-небудь образить, то я швидко забуваю про це:

- а) так;
- б) скоріше так;
- в) коли як;
- г) скоріше ні; Д) ні.

24. Я прагну, і мені вдається не втягуватись в конфлікти;

- а) так;
- б) найчастіше, так;
- в) коли як;
- г) скоріше, ні;
- д) ні.

25. Чи вважають Вас друзі, колеги по роботі людиною "з перспективою" (у плані професійного росту):

- а) так;
- б) скоріше, так;
- в) хто як;
- г) скоріше, ні;
- д) ні.

26. Як часто ви берете участь у дискусіях, семінарах, конференціях:

- а) часто;
- б) порівняно часто;
- в) періодично;
- г) рідко;
- д) не беру участі.

27. У професійному плані (у плані професійного самовизначення і підвищення кваліфікації) в останні 2—4 роки я маю просування:

- а) так;
- б) швидше за все, так;
- в) важко сказати;

- г) швидше за все, ні;
- д) ні.

28. Я вважаю, що будь-яку роботу потрібно робити якісно або не робити взагалі:

- а) так;
- б) найчастіше;
- в) не будь-яка робота вимагає однакової старанності;
- г) мені не усе однаковою мірою вдається робити якісно;
- д) я роблю усе швидко, але недостатньо якісно.

29. Я можу ту саму роботу неодноразово переробляти, вносячи якісні поліпшення:

- а) так;
- б) найчастіше;
- в) коли як;
- г) скоріше, ні;
- д) ні.

30. Чи були у Вас випадки, щоб виконану роботу Ваш керівник попросив переробити:

- а) такого я щось не пригадаю;
- б) дуже рідко;
- в) періодично;
- г) порівняно часто;
- д) дуже часто.

Після того, як ви відповіли на всі питання, переведіть результати Ваших відповідей у бали. При підрахунках набраних вами балів візьміть до увага, що варіанти відповідей оцінюються в такий спосіб:

- а) = 5 балів;
- б) = 4 бали;
- в) = 3 бали;
- г) = 2 бали;
- д) = 1 бал.

Якщо Ви підсумуєте набране число балів, то одержите число, що знаходиться в інтервалі від 30 до 150 балів. Який же ваш рівень конкурентоздатності? Співвіднесіть набране Вами число балів з таблицею.

Бали	Рівень конкурентоздатності менеджера
30 – 42	1 – дуже низький
43 – 57	2 – низький
58 – 70	3 – нижчий за середній
71 – 83	4 – трохи нижчий за середній
84 – 96	5 – середній
97 – 109	6 – ледве вищий за середній
110 – 122	7 – вищий за середній
123 – 137	8 – високий
138 - 150	9 – дуже високий

Тест 8. Чи енергійні Ви?

Виберіть з набору суджень те, що найкраще описує Ваш стан зараз.

9. Почуваю надлишок енергії і сильне прагнення до діяльності.
8. Почуваю себе дуже свіжим, у запасі значна енергія.
7. Багато енергії, сильна потреба в дії.
6. Почуваю себе досить свіжим, у міру бадьорий.
5. Злегка втомився. Енергії не вистачає.
4. Досить утомлений. Апатичний (сонний). У запасі не дуже багато енергії.
3. Велика втома. Млявий. Незначні ресурси енергії.
2. Жахливо стомлений. Майже виснажений і практично нездатний до дії.

Майже не залишилося запасів енергії.

1. Абсолютно видихнувся. Нездатний навіть до незначного зусилля.

Якщо Ви хочете оцінити своє самопочуття, активність і настроїв - проведіть тест 9.

Тест 9. Ваше самопочуття, активність і настроїв

Інструкція:

Вам пропонується описати свій стан, що Ви переживаєте в даний момент за допомогою наведеної нижче таблиці, що містить 30 полярних ознак. У кожній полярній парі виберіть ту характеристику, що найточніше описує Ваш стан, і виберіть цифру, що, на Ваш погляд, відповідає ступеню (силі) виразності даної характеристики.

Обробка даних:

При підрахунку крайній ступінь вираженості негативного полюса пари оцінюється в 1 бал, а крайній ступінь вираженості позитивного полюса пари — у 7 балів. При цьому потрібно враховувати, що полюси шкал постійно міняються, але позитивні стани завжди одержують високі бали, а негативні — низькі. Отримані бали групуються відповідно до ключа в три категорії і підраховується кількість балів за кожною з них.

Самопочуття (сума балів за шкалами): 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26.

Активність (сума балів за шкалами): 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28.

Настроїв (сума балів за шкалами): 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

Отримані результати по кожній категорії поділяються на 10. Середній бал шкали дорівнює 4. Оцінки, що перевищують 4 бали, говорять про сприятливий стан, оцінки нижче 4 балів свідчать про зворотне. Нормальні оцінки стану лежать у діапазоні 5,0—5,5 балів. Варто врахувати, що при аналізі функціонального стану важливі не тільки значення окремих його показників, але також їхнє співвідношення.

Типова карта методики САН

Прізвище, ініціали _____

Стать _____ Вік _____
Дата _____ Час _____

1	Самопочуття гарне	7654321	Самопочуття погане
2	Почуваю себе сильним	7654321	Почуваю себе слабким
3	Пасивний	1234567	Активний
4	Малорухомий	1234567	Рухливий
5	Веселий	7654321	Смутний
6	Гарний настрій	7654321	Поганий настрій
7	Працездатний	7654321	Розбитий
8	Повни сил	7654321	Знесилений
9	Повільний	1234567	Швидкий
10	Бездіяльний	1234567	Діяльний
11	Щасливий	7654321	Нещасливий
12	Життєрадісний	7654321	Похмурий
13	Напружений	1234567	Розслаблений
14	Здоровий	7654321	Хворий
15	Байдужий	1234567	Захоплений
16	Спокійний	1234567	Схвильований
17	Захоплений	7654321	Похмурий
18	Радісний	7654321	Сумний
19	Відпочилий	7654321	Утомлений
20	Свіжий	7654321	Виснажений
21	Сонливий	1234567	Збуджений
22	Бажання відпочити	1234567	Бажання працювати
23	Спокійний	7654321	Заклопотаний
24	Оптимістичний	7654321	Песимістичний
25	Витривалий	7654321	Втомлюваний
26	Бадьорий	7654321	Млявий
27	Міркувати важко	7654321	Міркувати легко
28	Розсіяний	1234567	Уважний
29	Повний надій	7654321	Розчарований
30	Задоволений	7654321	Незадоволений

Тест 10. Чи прагнете Ви успіху?**Інструкція:**

В опитувальнику, що Вам пропонується, прочитайте уважно кожен з 41 пропозицій і оцініть, наскільки зміст цих пропозицій відповідає тому, що Ви звичайно думаєте, робите, переживаєте. Якщо Ви згодні з наведеним твердженням, поставте знак «+» (або «пташку») проти номера твердження у відповідному

стовпчику бланка відповідей. Якщо Ви не згодні, то поставте такий самий знак в інший стовпчик.

1. Коли є вибір між двома варіантами, його краще зробити якнайшвидше, ніж відкласти на невизначений час.

2. Я легко дратуюся, коли розумію, що не можу на всі 100% виконати завдання.

3. Коли я працюю, це має такий вигляд, начебто це справа всього мого життя.

4. Коли виникає проблемна ситуація, я найчастіше приймаю рішення одним з останніх.

5. Коли в мене два дні підряд немає діла, я втрачаю спокій.

6. У деякі дні мої успіхи нижчі за середні.

7. Стосовно себе я більш суворий, ніж стосовно інших.

8. Я доброзичливіший, за інших.

9. Коли я відмовляюся від важкого завдання, я потім суворо засуджую себе, тому що знаю, що в ньому домогся б успіху.

10. У процесі роботи я маю потребу в невеликих паузах відпочинку.

11. Ретельність — це не основна моя риса.

12. Мої досягнення в праці не завжди однакові.

13. Мене більше приваблює інша робота, чим та, якою я зайнятий.

14. Догана стимулює мене сильніше, ніж схвалення.

15. Я знаю, що мої колеги вважають мене діловою людиною.

16. Перешкоди роблять мої рішення твердішим.

17. У мене легко викликати честолюбство.

18. Коли я працюю без натхнення, це звичайно помітно.

19. При виконанні роботи я не розраховую на допомогу інших.

20. Іноді я відкладаю те, що повинен був зробити зараз.

21. Потрібно покладатися тільки на самого себе.

22. У житті мало речей важливіших за гроші.

23. Завжди, коли маю виконати важливе завдання, я ні про що інше не думаю.

24. Я менш честолюбний, ніж інші.

25. Наприкінці відпустки я звичайно радію, що незабаром вийду на роботу.

26. Коли я схильний до роботи, я роблю її краще і кваліфікованіше, ніж інші.

27. Мені простіше і легше спілкуватися з людьми, що можуть завзято працювати.

28. Коли в мене немає справ, я почуваюся недобре.

29. Мені доводиться виконувати відповідальну роботу частіше, ніж іншим.

30. Коли мені доводиться приймати рішення, я намагаюся робити це якнайкраще.

31. Мої друзі іноді вважають мене ледачим.

32. Мої успіхи певною мірою залежать від моїх колег.

33. Безглуздо протидіяти волі керівника.

34. Іноді не знаєш, яку роботу доведеться виконувати.

35. Коли щось не гаразд, я стаю нетерплячим.

36. Я звичайно звертаю мало уваги на свої досягнення.

37. Коли я працюю разом з іншими, моя робота дає кращі результати, ніж робота інших.

38. Багато чого, за що я беруся, я не доводжу до кінця.

39. Я заздрю людям, що не дуже завантажені роботою.

40. Я не заздрю тим, хто прагне влади і посади.

41. Коли я упевнений, що йду правильним шляхом, для доведення своєї правоти я вдаюся до виняткових заходів.

Бланк відповідей для оцінки мотивації до досягнення мети – до успіху

Питання	Так	Ні	Питання	Так	Ні
1			21		
2			22		
3			23		
4			24		
5			25		
6			26		
7			27		
8			28		
9			29		
10			30		
11			31		
12			32		
13			33		
14			34		
15			35		
16			36		
17			37		
18			38		
19			39		
20			40		
			41		

Нарахуйте собі по одному балу:

за кожну відповідь «Так» на запитання 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41

і за відповідь «Ні» на запитання 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

Підрахуйте загальну суму балів. При інтерпретації результатів тестування можна орієнтуватися на таку шкалу:

Якщо випробуваний набрав не більш 10 балів, то його мотивація до успіху невисока.

Якщо сума балів знаходиться в інтервалі від 11 до 21, то можна говорити про середню вираженість мотивації на досягнення успіху.

Сума балів випробуваного 22 і більше, свідчить про високу мотивацію до досягнення успіху.

Тест 11. Чи умієте Ви спілкуватися?

Відзначте ситуації, що викликають у вас незадоволення або досаду і роздратування при бесіді з будь-якою людиною — чи то Ваш товариш, товариш по службі, безпосередній керівник або просто випадковий співрозмовник.

Вичерпавши всі пункти анкети, підбийте підсумок: підрахуйте відсоток ситуацій, що викликають досаду і роздратування.

Варіанти ситуацій, що викликають досаду і роздратування:

1. Співрозмовник не дає мені шансу висловитися, у мене є, що сказати, але немає можливості вимовити своє слово.
2. Співрозмовник постійно перериває мене під час бесіди.
3. Співрозмовник іноді не дивиться в обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи слухають мене.
4. Розмова з таким партнером часто викликає почуття марної витрати часу.
5. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір його займають більше, ніж мої слова.
6. Співрозмовник ніколи не посміхається. У мене виникає почуття незручності і тривоги.
7. Співрозмовник завжди відволікає мене запитаннями і коментарями.
8. Що б я не сказав, співрозмовник завжди «охолоджує» мій запал.
9. Співрозмовник завжди намагається спростувати мене.
10. Співрозмовник викривлює зміст моїх слів і вкладає в них інший зміст.
11. Коли я ставлю запитання, співрозмовник змушує мене захищатися.
12. Іноді співрозмовник перепитує мене, удаючи, що не почув.
13. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише за для того, щоб погодитися.
14. Співрозмовник при розмові зосереджено займається стороннім: грає цигаркою, протирає скло окулярів тощо, і я твердо впевнений, що він при цьому неуважний.
15. Співрозмовник робить висновки за мене.
16. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в моє оповідання.
17. Співрозмовник дивиться на мене дуже уважно, не кліпаючи.
18. Співрозмовник дивиться на мене ніби оцінюючи. Це турбує.
19. Коли я пропоную що-небудь нове, співрозмовник починає розповідати смішні історії, жарти, анекдоти.
20. Співрозмовник перебільшує, удаючи, що цікавиться бесідою, занадто часто киває головою, зойкує і підтакує.
21. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник розповідає смішні історії, жарти, анекдоти.
22. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
23. Коли я входжу в кабінет, він кидає всі справи і всю увагу звертає на мене.
24. Співрозмовник поводить себе так, начебто я заважаю йому робити щось важливе.
25. Співрозмовник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-яке його

висловлення завершується питанням: «Ви теж так думаете?» або «Ви не згодні?»

Обробка результату тестування

Спочатку підраховується відсоток ситуацій (стосовно 25), що викликають досаду і роздратування. Для цього необхідно кількість оцінок помножити на 4 (оскільки одна оцінка відповідає 4%).

Якщо відсоток ситуацій, що викликають у Вас досаду і роздратування, складає:

70—100% — Ви поганий співрозмовник. Вам необхідно працювати над собою й учитися слухати.

40—70% — Вам властиві деякі недоліки. Ви критично ставитесь до висловлювань. Вам ще бракує деяких достоїнств гарного співрозмовника: уникайте поспішних висновків, не концентруйте уваги на манері говорити, не прикидайтесь, не шукайте прихований зміст сказаного, не монополізуйте розмову.

10—40% — Ви гарний співрозмовник, але іноді відмовляєте партнерові в повному розумінні. Повторюйте чемно його висловлювання, дайте йому час розкрити свою думку цілком, пристосовуйте свій темп мислення до його мови і можете бути упевнені, що спілкуватися з Вами буде приємніше.

0—10% — Ви відмінний співрозмовник. Ви вмієте слухати. Ваш стиль спілкування може стати прикладом для інших.

Тест 12. Чи є Ви капітаном власного життя?

Дайте відповідь «так», «ні» або «не знаю», на такі 15 суджень:

1. Я завжди почуваю відповідальність за усе, що трапляється в моєму житті.
2. У моєму житті не було б стільки проблем, якби деякі люди змінили своє ставлення до мене.
3. Я волію діяти, а не міркувати про причини своїх невдач.
4. Іноді мені здається, що я народився (народилася) під нещасливою зіркою.
5. Я вважаю, що алкоголіки самі винні у своїй хворобі.
6. Іноді я думаю, що за значну частину подій у моєму житті відповідальні ті люди, під впливом яких я став (стала) таким (такий), який (яка) я є.
7. Якщо я застуджуюся, волію лікуватися самостійно, а не вдаватися до допомоги лікаря.
8. Я вважаю, що агресивність людини виникає через провину інших людей.
9. Вважаю, що будь-яку проблему можна вирішити, і не дуже розумію людей, у яких завжди виникають якісь життєві труднощі.
10. Я люблю допомагати людям, тому що вдячний за те, що інші зробили для мене.
11. Якщо трапляється конфлікт, то, розмірковуючи, хто в ньому винний, я звичайно починаю із самого (самої) себе.
12. Якщо чорна кішка перейде мені дорогу, я переходжу на інший бік вулиці.
13. Я вважаю, що кожна людина, незалежно від обставин, повинна бути сильною і самостійною.

14. Я знаю свої недоліки, але хочу щоб оточуючі ставилися до них поблажливо.

15. Звичайно я мирюся із ситуацією, вплинути на яку не в змозі.

За кожну відповідь «так» на питання 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 і відповідь «ні» на питання 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставте собі по 10 балів. За відповіді «не знаю» — по 5 балів. Підрахуйте загальну кількість балів.

100—150 балів. Ви — капітан власного життя. Ви відчуваєте відповідальність за все, що з Вами відбувається, багато чого берете на себе, переборюєте труднощі, не перебільшуючи їх і не зводячи в ранг життєвих проблем. Ви бачите перед собою задачу і думаєте над тим, як її можна вирішити. Що при цьому Ви відчуваєте, що відбувається у Вашій душі — є загадкою для інших.

50—99 балів. Ви охоче буваєте керманічем, але можете, якщо це необхідно, передати кермо у надійні руки. При оцінці причин власних труднощів Ви цілком реалістичні. Гнучкість, розважливість і чуйність звичайно бувають Вашими союзниками. Трапляються ситуації, що ніяк Вас не стосуються і за які Ви не несете ніякої відповідальності, але проте, якщо це потрібно, усе-таки берете її на себе. І Ви зазвичай знаєте, коли це потрібно зробити. Ви вмієте жити в добрій згоді з іншими людьми, не порушуючи внутрішньої згоди із самим собою.

До 49 балів. Ви часто буваєте пасажиром власного життя, легко підкоряєтеся зовнішнім силам, говорячи: доля, так склалися обставини і т. ін. У своїх труднощах Ви звинувачуєте кого завгодно, весь білий світ, але тільки не себе. Проте Ви вмієте мирно співіснувати з іншими, не зважаючи на те, які це люди і як вони ставляться до Вас.

Тест 13. Чи подобається Ви людям?

Відповідати треба «так» або «ні».

1. Я повинний пам'ятати, що майже щохвилини протягом дня мене пильно оцінюють ті, з ким доводиться спілкуватися.

2. У людини повинне бути досить розвите почуття незалежності, щоб обговорювати з друзями своє хобі, незалежно від того, поділяють вони чи ні його захоплення.

3. Наймудріше — це зберігати достоїнство навіть тоді, коли це здається неможливим.

4. Якщо людина помічає помилки в мові інших, вона повинна їх виправляти.

5. Коли Ви зустрічаєтеся з незнайомими людьми, Ви повинні бути досить дотепні, товариські і привабливі, щоб справити на них враження.

6. Коли Вас представляють іншій людині і Ви не дочули її ім'я, слід попросити його повторити.

7. Ви упевнені, що Вас поважають за те, що Ви ніколи не дозволяєте іншим жартувати щодо себе.

8. Ви повинні бути завжди насторожі, бо оточуючі почнуть насміхатися над Вами і виставляти Вас у смішному вигляді.

9. Якщо Ви спілкуєтеся з блискоючою і дотепною людиною, краще не вплутуватися в змагання, а віддати їй належне і вийти з розмови.

10. Людина завжди повинна намагатися, щоб її поведінка відповідала настрою компанії, у якій вона знаходиться.

11. Ви повинні завжди допомагати своїм друзям, тому що може настати час, коли Вам дуже знадобиться їхня допомога.

12. Не варто робити занадто багато послуг іншим, тому що зрештою далеко не всі оцінюють ці послуги належним чином.

13. Краще, якщо інші залежать від Вас, ніж самому залежати від інших.

14. Справжній друг намагається допомагати своїм друзям.

15. Людина повинна демонструвати свої кращі якості, щоб її оцінили по достоїнству і схвалили.

16. Якщо в компанії розповідають анекдот, який Ви вже чули, Ви повинні зупинити оповідача.

17. Якщо в компанії розповідають анекдот, який Ви вже чули, Ви повинні бути досить ввічливі, щоб від усього серця посміятися.

18. Якщо Вас запросили до друга, а Ви волієте сходити в кіно, Ви повинні сказати, що у Вас болить голова, або вигадати якийсь інше пояснення, але не ризикувати можливістю скривдити друга, повідомляючи йому дійсну причину.

19. Справжній друг вимагає, щоб його близькі вчиняли завжди найкращим для нього чином, навіть коли вони і не хочуть того.

20. Люди не повинні вперто і наполегливо захищати свої переконання щоразу, коли хто-небудь висловить протилежну думку.

За кожную відповідь, що збігається з правильною, нарахуєте собі по 5 балів. Правильні відповіді: «так» — 6, 13, 14 і 20; «ні» — всі інші. Складіть суму балів:

80—100 — відмінно;

75-80 - добре;

65—70 — задовільно;

0—60 — погано.

Чим вища сума балів, тим більше у Вас причин вважати, що оточуючі Вас люблять.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Баева О.А. Ораторское искусство в деловом общении. – Мн., ООО «Новое знание» - 2000. – 328 с.
2. Дороніна М.С. Культура спілкування: Курс лекцій / К.: Академія – 1997. – 192 с.
3. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник з етикету для студентів. – Суми: ВТД. «Універ. книга». – 2002. – 208 с.
4. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось. – 2002, -512 с.
5. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса.: Учеб. Пособия. – 2-е изд. – М.: 2001. – 280 с.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: Юнити. _ Дана, 2002. – 415 с.
7. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Етика ділового спілкування» /укл. Кудерська Т.В. – Краматорськ, ДДМА, 2002. – 60 с.
8. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка и др. – К.: МАУП – 1999. – 208 с.

9. Тестові завдання до самостійної роботи студентів з курсу „Етика ділового спілкування” / укл. Кудерська Т.В. – Краматорськ, ДДМА, 2003. – 60 с.

СПИСОК ДОДАТКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Горянина В.А. Психология общения.: Учеб. пособие. – М.: Академия, 2002. – 416 с.
2. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. – К.: Наукова думка, 1989. – 222 с.
3. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учеб. для высших средних специальных учебных заведений. – СПб.: Изд-во Союз, 2000. – 576 с.
4. Панкратов В.Н. Психотехнология управления людьми: Практическое руководство. – М. Изд-во ин-та психотерапии, 2001. – 336 с.
5. Пиз Аллан Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. – Нижний Новгород, «Ай кью», 1992, - 262 с.