**Ділові навички**

**Вступ**

Характерною тенденцією сучасного етапу соціально-економічного розвитку України є постійне підсилення конкуренції на ринку праці.

Це обумовлено розвитком багатоукладної економіки, твердими вимогами до її ефективності, що підвищується конкурентною боротьбою, та формується надлишком трудових ресурсів у більшості сфер діяльності. У цих умовах успішність працевлаштування і кар'єра будь-якої людини визначається двома групами факторів:

- рівнем професійної підготовки і ступенем її відповідності вимогам роботодавця,

- морально-психологічною готовністю і навичками роботи в умовах конкуренції й інновацій, умінням продемонструвати і реалізувати свою професійну підготовку.

Рівень професійної підготовки визначається широтою і глибиною теоретичних знань, умінням їх практично використовувати, відповідністю знань і умінь вимогам конкретного робочого місця.

Однак це тільки необхідна, але не достатня умова успішного працевлаштування й ефективної діяльності в умовах конкуренції й інновацій. Іншою необхідною складовою успіху є рівень розвитку ділових якостей особистості, тобто ступінь морально-психологічної підготовки й уміння реалізувати свою професійну підготовку на різних етапах кар'єри.

Необхідні також навички самоосвіти, оскільки жодна система освіти не може забезпечити людині достатній інформаційний запас.

Умовно ці ділові навички можна розділити на чотири групи.

1. Навички розвитку і самоосвіти, тобто навички одержання і засвоєння нових професійних, ділових, соціальних знань і умінь (навченості), уміння передавати їх іншим (колегам, підлеглим, новим співробітникам і т.д.) як частина будь-якої трудової діяльності.

2. Особисті навички: завзятість і наполегливість у досягненні цілі, ініціативність, уміння контактувати з людьми, чітко формулювати, виражати і відстоювати свою точку зору і т.д.

3. Навички роботи в групі (комунікативні якості): уміння враховувати думку інших, знаходити компроміси, переконувати, критикувати і сприймати критикові і т.д.

4. Навички лідера: уміння планувати й організовувати роботу групи, мотивувати вибір її членів, розподіляти обов'язку, контролювати, заохочувати і наказувати і т.д.

Детальніше основні ділові навички будуть розглянуті у даному розділі.

**1. Набуття навичок навчатися**

Навички придбання нових знань і умінь (вивчення) і передачі їх іншим (навчання) це дуже широке поняття. Не зв'язуйте ці навички тільки зі спеціально організованим аудиторним процесом одержання знань у навчальному закладі або на курсах.

У реальному житті практично щодня перед нами виникають нові ділові, соціальні, побутові задачі, рішення яких вимагає придбання нових знань, умінь, реалізації адекватного поводження.

Якщо ви хочете досягти успіху в житті, то ви повинні опанувати навичками вивчення і навчання, постійно розвивати й удосконалювати них. Це допоможе вам як при аудиторних, так і самостійних заняттях.

Навчання – це процес, що продовжується все життя. Щоденно ми зіштовхуємося з новими ситуаціями, йде процес потребуючий от Вас нової поведінки. При цьому є шлях досягнення успіху у діловому та соціальному житті.

Перший етап цього достигнути – навчання. І Ви повинні знати як Вам навчатися.

Навчання — це триваючий у часі процес придбання нових знань, навичок, умінь, досвіду. У цілому вивчення є процесом зміни вашої свідомості таким чином, що ви зможете розуміти або робити щось, чого не могли робити раніше.

Ви повинні мати можливість бачити та вимірювати зміну у вашій поведінці для того, щоб визначити наскільки успішно Ви навчились.

Початий процес навчання не повинен зупинятися. Протягом навчання виділимо 3 взаємозв’язані стадії (Модель навчання):

відображення ситуації у свідомості (створення її індивідуального інформаційного портрету);

зіставлення її зі знаннями та вміннями, що зберігалися у пам’яті;

визначення відсутніх знань.

**2. Навчання вмінню робити що-небудь**

Ви зіштовхнетесь з багатьма ситуаціями, які потребують від Вас вміння робити що-небудь:

– усне повідомлення;

– написання звіту

– заповнення документів.

Незалежно від ситуації цей процес може проходити в три етапи:

– формування цілі, якої Ви намагаєтесь досягнути;

– визначення необхідних для цього дій;

– практичні задачі.

**2.1 Формування цілі**

Для формування цілі потрібно ясне розуміння цілі. Для чого робите доповідь або причини написання звіту.

Визначити причини для розвитку Ваших навичок з урахуванням того, що працедавці віддають перевагу людям з високою компетентністю у наступних навичках:

– вміння спілкуватися;

– робити підрахування;

– працювати у групі;

– вирішувати питання.

Якщо Ви не маєте цих навичок Ваша кар’єра не буде успішною. Необхідно зайнятися удосконаленням Ваших навичок. Інакше Ви не маєте мотивації для саморозвитку. В цьому випадку Ви можете не бути зосередженим, можете не бути уважними до будь-якої інформації та відомості, що Вам надають. Це знижує рівень прогресу у тому що Ви робите (досягнення цілі).

**2.2 Визначення необхідних дій**

Ви ясно зрозуміли, чому Ви навчаєтеся робити будь-що. Визначайте дії та знаходьте рекомендації або посібники. Або виберіть самостійну процедуру, яку будете наслідувати.

**2.3 Практичні вправи**

Ця частина навчання дуже важлива!

Виконайте усі вказівки (рекомендації) правильно та точно.

Виробіть правильні навички з самого початку

Ваші дії повільні та взаємозв’язані. Практикуйтеся до тих пір, поки повністю не засвоїте. При цьому часте звертання до правил та рекомендацій – Ваш девіз:

„Від простого – до складного!!!”

При правильній поведінці швидкість отримання практичних навичок збільшується, зменшується частота звертання до інструкцій.

Дуже важливо спостереження за успішним виконанням задачі викладачем.

Демонстраційні задачі уважно дивитись та слухати!

Запам’ятовування рухів, жестів руками, поз, одягу; міміка, контакт очами.

Коли і як підвищується голос, тем мови і чому? Який це дає ефект?

У яких типах промов він використовує кмітливість та гумор? Який демонстраційний матеріал він використовує (комп’ютерний чи малюнки на дошці)?

Ви не зрозуміли якісь дії, які демонструвалися під час показу? Задавайте питання до тих пір, поки не зрозумієте як і для чого це робилось.

Зрозуміти ключові моменти у демонстрації, виділити головне та другорядне.

Нотатки допомагають запам’ятати послідовність.

Після демонстрації викладачем приклада необхідно, якомога скоріше використати інформацію на практиці. Це дуже важливо!

Практикуватися до тих пір поки не зможете виконати послідовність дій без нотаток.

Інший путь навчання робити будь-що, якщо Ви користуєтеся інструкцією по виконанню задачі. Інструкція будується автором у жорстких умовах, вона повинна бути легко зрозуміла при уважному читанні.

Що потрібно для розуміння Вам:

– прочитати зміст перед практичним використанням;

– прочитати ще раз, якщо щось незрозуміло;

– читати до тих пір, поки не стане все зрозуміло, точно виконуючи усі вказівки.

Для успішного виконання треба не поспішати, контролювати усі процеси, та декілька раз прочитати.

Зроблені Вами помилки – це невід’ємна частина процесу навчання!!! Але варто аналізувати помилки та їх причини та повторювати практичні путі рішення для досягнення досконалості.

**3. Навчання запам’ятовуванню будь-чого**

Перша стадія процесу запам'ятовування полягає в трансформації інформації у форму, більш зручну для запам'ятовування. Для набуття навичок довгострокового запам'ятовування і розуміння знань корисні наступні асоціативні прийоми.

• Групування схожої інформації. Наприклад, вартість польоту з Лондона в Банкок, Делі, Лос-Анджелес, Сан-Франциско і Найробі однакова.

Попарне об'єднання інформації або предметів — однакова вартість і час польоту по перерахованим вище маршрутам.

Можна зробити описовий зв'язок різної інформації: літак летить з Банкока в Делі, потім у Найробі і після прибуття в Лондон продовжує політ на східне узбережжя Америки.

Можна спробувати сформувати візуальний образ інформації: Банкок — храми і палаци, Делі — рикші, Найробі — африканське сафарі, Лондон — Бекінгемськи палац, Лос-Анджелес — Голівуд, Сан-Франциско — міст Золоті ворота.

Використовуйте перші букви ключових слів інформації, що запам'ятовується, (мнемотехніка). Наприклад, зміст маркетингу визначається як 4«Р»: продукція, просування, вартість, місце (production, promotion, price, place).

Після того як інформація трансформована у форму, зручну для запам'ятовування, необхідно записати неї, потім прочитати вголос і потім читати знову і знову, щораз намагаючись відкласти побільше інформації в довгострокову пам'ять. Якщо вам потрібно запам'ятати великий обсяг інформації, необхідно розбити її на невеликі частини, і зосередити потім увагу на кожній з них.

Процес повторення продовжується доти, доки ви не зможете згадати всю інформацію без звертання до ваших записів. Процесу запам'ятовування напам'ять можуть сприяти такі спеціальні прийоми, як римування інформації, що запам'ятовується, наприклад, відоме «Кожен Мисливець Бажає Знати, Де Сидять Фазани» для запам'ятовування колірного спектра.

Найбільш ефективний шлях запам'ятовування нової інформації полягає у встановленні зв'язку з тим, що ви вже знаєте. Це вимагає зусиль по усвідомленню зв'язку нового матеріалу з тим, що вже зберігається у вашій пам'яті. Один зі шляхів досягнення цього полягає в записі зв'язків між існуючими знаннями і новою інформацією, що надходить.

Вивчення — активний процес, без вашого бажання і зацікавленості, прагнення одержати знання (відсутність цілі і мотивації) вас неможливо навчити.

Коли ви ясно зрозуміли, чому ви учитеся робити щось, ви повинні визначити всі дії, якою необхідно випливати для успішного рішення задачі, тобто вибрати форму і процедуру вивчення. Реалізація такої процедури і є власне процесом вивчення.

Безсумнівна важливість вибору найбільш ефективної форми і процедури вивчення (надалі ми повернемося до цього питання), але в даному розділі нас цікавлять найбільш важливі, загальні процедури процесу пізнання. Найважливішої з них є запам'ятовування.

Вивчення потребує від вас запам'ятовування чого-небудь: етапів процесу, даних або змісту усної доповіді. Запам'ятовування є процесом одержання інформації, збереження її в мозку і відтворення при необхідності в більш пізніше час.

Пам'ять містить три компоненти:

1) Система одержання чуттєвої інформації (сенсорна система);

Короткочасна (короткострокова) пам'ять;

Довгострокова (довгострокова) пам'ять.

**3.1 Система збору чуттєвої інформації (сенсорна система)**

Ця стадія процесу запам'ятовування полягає в одержанні інформації про навколишнє середовище у відчуттях і образах сприйняття за допомогою органів почуттів: зору, слуху, дотику і т.д.

Це може включати читання підручника або конспекту, спостереження за діями викладача, слухання лектора або магнітофона, дотик, смакові відчуття і нюх.

Почуттєва інформація транспортується в мозок нервовою системою, але велика її частина зберігається тільки в даний момент і дуже швидко забувається.

**3.2 Короткострокова пам’ять**

Чуттєва інформація, що надходить у мозок, передається в короткострокова (оперативну) пам'ять. Тут відбувається осмислювання (оперативна обробка) сенсорної інформації, що полягає у визначенні її новизни, важливості, зв'язку з уже відомими вам знаннями, можливості використання в майбутньому, і на основі цього приймається рішення про довгострокове запам'ятовування або забування. Важливо знати, що короткострокова пам'ять має порівняно малу ємність.

Ця ємність індивідуальна для кожної людини, але можна відзначити деякі загальні особливості короткочасної пам'яті.

Численні дослідження показують, що в середньому людина може утримувати в короткостроковій пам'яті одночасно 7 плюс-мінус 2 інформаційних одиниць у виді представлень (цифр, слів, понять, ідей) або кількість зв'язної інформації, що повідомляється лектором протягом 10—15 хвилин.

Якщо не організувати перенос інформації з короткочасної пам'яті в довгострокову, то настає її переповнення, що супроводжується витисненням раніше отриманої інформації нової (режим, відомий як «в одне вухо влетіло, у друге — вилетіло»).

Це супроводжується швидким накопиченням утоми, розсіюванням уваги і як результат — низькою продуктивністю процесу вивчення. Щоб цього не відбулося, необхідно періодично (не рідше, ніж раз у 10—12 хвилин) переносити отримані відомості з короткострокової в довгострокову пам'ять.

При цьому для кращого запам'ятовування доцільно виділяти блок логічно зв'язаної інформації, підводити думкою підсумок і давати собі своєрідну команду типу: «Це важливо, знадобиться мені надалі і необхідно запам'ятати» — установку на запам'ятовування інформації і тривалість її збереження.

До речі, викладачі дають знання, чітко структуровані на логічно завершені блоки, підводячи після кожного з них акцентований підсумок і мотивуючи їхнє довгострокове запам'ятовування.

**3.3 Довгострокова пам'ять**

На відміну від короткочасної, довгострокова пам'ять людини має колосальну ємність. За сучасними оцінками, у мозку може зберігатися близько 1020 одиниць інформації. Це перевершує обсяг інформації кожної з найбільших бібліотек світу.

Якщо ви скаржитеся на погану пам'ять, то це констатація невміння ефективно використовувати багатство, подароване вам природою. Найчастіше ми мало знаємо про природу пам'яті, використовуємо її можливості не завжди усвідомлено, цілеспрямовано, а виходить, і неефективно.

Психологи затверджують, що пам'ять потрібно не поліпшувати, а організовувати і виховувати, тобто розвивати навички її ефективного використання. Для цього необхідно мати уявлення про природу пам'яті.

Звичайно виділяють чотири основних типи пам'яті: рухова (моторна), емоційна, словесно-логічна й образна. Рухова пам'ять зв'язана з запам'ятовуванням рухових навичок, емоційна — це пам'ять на емоції, образна пам'ять орієнтована на запам'ятовування образних (комплексних) картин реального світу.

Найважливішої є словесно-логічна, або значеннєва пам'ять, орієнтована на запам'ятовування і відтворення будь-якої інформації, у тому числі абстрактної в словесно-цифровій формі. Кожна людина має всіма чотирма види пам'яті, але в різних пропорціях.

Так, у спортсменів краще розвита рухова пам'ять, у художників — образна. Визначите особливості вашої пам'яті і намагайтеся їх ефективно використовувати.

**3.4 Запам’ятовування напам’ять**

Запам’ятовування напам’ять – це форма довгострокової пам’яті.

Як запам’ятати великий об’єм інформації:

а) розбити усю інформацію на маленькі частини;

б) сконцентрувати уваги на окремих частинах;

в) процес повторювання виконувати до тих пір, поки не згадається вся інформація без звертання до додатків.

У процесі запам’ятовування напам’ять Вам допоможуть декілька прийомів:

– римування інформації, що запам’ятовується. Наприклад:

Всем известно, как прелестно

Букву Т писать уместно

Но ужасно и опасно

Букву Т писать напрасно;

– використання слів однакових за вимовою, та різних за написанням понять. Наприклад: відлига – політичне

відлига – природне;

– зв'язок між новою інформацією, та тією, що Вам вже відома. Зв'язок між існуючими знаннями та інформацією, що надходить;

– використання перших літер ключових слів інформації, що запам’ятовуєте (мнемотехніка). Наприклад: процесор, пам'ять, програма, периферійні пристрої.

Умови для запам’ятовування:

відсутність утоми, бо утома не дасть засвоїти нову інформацію;

уникнення довгострокових періодів запам’ятовування (більше двох годин). Після деякого часу запам’ятовування робити перерви на 30 хвилин і займайтеся іншими справами;

після запам’ятовування проведення перевірки знань та швидкий перегляд додатків – це забезпечить запам’ятовування на 24 години;

наступного дня зробити повторний огляд;

у кінці тижня переглянути весь вивчений Вами за цей час матеріал для встановлення зв’язку між різними розділами інформації;

через місяць повторити огляд знову.