

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Бутакова Оксана Стефановна

Должность: директор

Дата подписания: 04.05.2025 10:47:47

Уникальный программный ключ:

92ebe478f3654efe030354ec9c160360cb17a169

Министерство образования и науки Республики Саха (Якутия)
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Саха (Якутия) «Ленский технологический техникум»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**Дисциплина: ОП. 01 Деловая культура
Профессия: 46.01.03 Делопроизводитель**

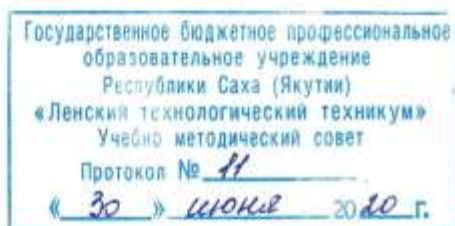
Ленск, 2020г

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования **46.01.03 Делопроизводитель** к содержанию и уровню подготовки выпускника в соответствии учебным планом и рабочей программой дисциплины ОП. 01 «Деловая культура», утвержденных ГБПОУ РС (Я) «Ленский технологический техникум».

РЕКОМЕНДОВАНО

Учебно-методическим советом

ГБПОУ РС (Я) «Ленский технологический техникум»



РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

на заседании ПЦК

«Общепрофессиональных дисциплин»

Протокол № 9

от "30" мая 2020 г.

Председатель ПЦК: Лариса Юрьевна В. А.

Автор: Балташева Е. М., преподаватель ГБПОУ РС(Я) «Ленский технологический техникум»

Оглавление

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Пояснительная записка | 4 |
| Самостоятельная работа №1 | 7 |
| Самостоятельная работа №2..... | 9 |
| Самостоятельная работа № 3..... | 10 |
| Самостоятельная работаш№4 | 13 |
| Самостоятельная работа №5..... | 16 |
| Самостоятельная работа №6..... | 18 |
| Самостоятельная работа №7..... | 22 |
| Приложение 1 | 25 |
| Приложение 2 | 27 |

Пояснительная записка

Методические указания к выполнению внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине **ОП. 01 Деловая культура** предназначены для обучающихся по профессии **46.01.03 Делопроизводитель**

Цель методических указаний: оказание помощи обучающимся в выполнении самостоятельной работы по дисциплине **ОП. 01 Деловая культура**

Настоящие методические указания содержат работы, которые позволят обучающимся самостоятельно овладеть фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по специальности, опытом творческой и исследовательской деятельности и направлены на формирование следующих умений и знаний:

уметь:

- У1. эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- У2. соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- У3. составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых

правил;

знать:

- З1. правила поведения человека;
- З2. нравственные требования к профессиональному поведению;
- З3. психологические основы общения;
- З4. основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе;
- З5. отношения руководителя и подчиненных;
- З6. нормы речевого этикета в деловом общении

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся являются:

- уровень освоения учебного материала
- уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач
- уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;
- обоснованность и четкость изложения материала;
- оформление материала в соответствии с требованиями стандарта учреждения;
- уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- уровень умения четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;
- уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
- уровень умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.

Описание самостоятельной работы содержит: тему, цели работы, задания, основной теоретический материал, алгоритм выполнения типовых заданий, порядок выполнения работы, формы контроля, требования к выполнению и оформлению заданий. Для получения дополнительной, более подробной информации по изучаемым вопросам, приведено учебно-методическое и информационное обеспечение.

Самостоятельные работы представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Перечень видов самостоятельной работы

| Раздел по дисциплине (кол-во часов)* | Тема для самостоятельной работы | Наименование, вид задания | Количество часов | Сроки предоставления |
|--|--|---|-------------------------|--------------------------------|
| Раздел 1. «Этика и культура поведения.» | Самостоятельная работа №1: Речевой этикет делового общения. | Подготовка доклада | 4 | следующее занятие |
| | Самостоятельная работа №2 Этикетные требования к ведению телефонных переговоров. | Выполнение домашнего задания: подготовить диалоги телефонного разговора (ситуационные задачи) | 2 | Последнее занятие Раздела 1 |
| Раздел 2. «Психологические стороны делового общения» | Самостоятельная работа №3 Нормы профессиональной этики. | Подготовка сообщения | 2 | Последнее занятие раздела 2 |
| Раздел 3. «Взаимодействие с коллегами и руководителем» | Самостоятельная работа №4 Составление диалогов с использованием техник общения | Выполнение практического задания | 2 | Следующее практическое занятие |
| | Самостоятельная работа №5 Особенности национальной этики Этикет в компьютерных сетях | Подготовка доклада | 2 | Последнее занятие раздела 3 |
| Раздел 4. «Конфликты в деловом общении» | Самостоятельная работа №6 Виды конфликтов | Подготовка доклада Презентация | 4 | Следующее практическое занятие |
| | Самостоятельная работа №7 Поведение в конфликте | выполнение практического задания «составление диалогов – решение ситуационных задач» | 4 | Последнее занятие раздела 4 |

Общие рекомендации обучающемуся по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ

Внимательно выслушайте или прочитайте тему, цели и задачи самостоятельной работы.

Обсудите текст задания с преподавателем и группой, задавайте вопросы – нельзя оставлять невыясненными или непонятыми ни одного слова или вопроса.

Внимательно прослушайте рекомендации преподавателя по выполнению самостоятельной работы.

Ознакомьтесь с графиком самостоятельных работ студентов по дисциплине, если требуется, уточните время, отводимое на выполнение задания, сроки сдачи и форму отчета у преподавателя.

Внимательно изучите письменные методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Ознакомьтесь со списком литературы и источников по заданной теме самостоятельной работы.

Повторите весь теоретический материал по конспектам и другим источникам, предшествовавший самостоятельной работе, ответьте на вопросы самоконтроля по изученному материалу.

Подготовьте все необходимое для выполнения задания, рационально (удобно и правильно) расположите на рабочем месте. Не следует браться за работу, пока не подготовлено рабочее место.

Продумайте ход выполнения работы, составьте план, если это необходимо.

Если вы делаете сообщение или доклад, то обязательно прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.

Если ваша работа связана с использованием ИКТ, проверьте наличие и работоспособность программного обеспечения, необходимого для выполнения задания.

Если при выполнении самостоятельной работы применяется групповое или коллективное выполнение задания, старайтесь поддерживать в коллективе нормальный психологический климат, грамотно распределить роли и обязанности. Вместе проводите анализ и самоконтроль организации самостоятельной работы микро-группы.

Не отвлекайтесь во время выполнения задания на посторонние, не относящиеся к работе, дела.

В процессе выполнения самостоятельной работы обращайтесь за консультациями к преподавателю, чтобы вовремя скорректировать свою деятельность, проверить правильность выполнения задания.

По окончании выполнения самостоятельной работы составьте письменный или устный отчет в соответствии с теми методическими указаниями по оформлению отчета, которые вы получили от преподавателя или в методических указаниях.

Сдайте готовую работу преподавателю для проверки точно в срок.

Участвуйте в обсуждении и оценке полученных результатов самостоятельной работы (обще-групповом или в микро-группах).

Участвуйте в обсуждении полученных результатов работы.

Самостоятельная работа №1

Подготовка доклада по теме: «Речевой этикет делового общения»

Цель работы:

- научиться самостоятельно искать, отбирать, систематизировать и оформлять в виде сообщения информацию по заданной теме;
- получить опыт публичного выступления.

Задание: подготовить доклад по теме «Речевой этикет делового общения», литературные источники выбрать самостоятельно. Оформить доклад в соответствии с требованиями, указанными в Приложении 2. Литературные источники выбрать самостоятельно.

Время выполнения: 2 часа

Алгоритм самостоятельной работы над докладом на заданную тему

1. Ознакомьтесь с предлагаемой темой доклада.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников (список литературы в конце методических указаний), либо выберите их самостоятельно
3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.
4. Повторите лекционный материал по теме доклада.
5. Изучите материал, касающийся темы доклада не менее чем по двум рекомендованным источникам.
6. Составьте план доклада, запишите его.
7. Еще раз внимательно прочтите текст выбранных источников информации, стараясь понять общее содержание и выделить из контекста значение незнакомых слов и терминов.
8. Обратитесь к словарю, чтобы найти значения незнакомых слов.
9. Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана.
10. Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания.
11. Составьте окончательный текст доклада.
12. Оформите материал в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».
13. Прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
14. Ответьте после чтения на вопросы и задания к текстам источников.
15. Восстановите последовательность изложения текста доклада (что очень целесообразно), пересказав его устно после завершения работы над вопросами и заданиями.
16. Проводите самоконтроль не только после окончания работы над докладом, но и непосредственно в ходе нее, чтобы не только сразу обнаружить ошибку, но и установить ее причину.
17. Сформулируйте вопросы и проблемы, желательные для обсуждения на занятии.
18. Проверьте еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
19. Еще раз устно проговорите свой доклад в соответствии с планом.
20. Защита подготовленного доклада проходит в устной форме, чтобы получить навык устного изложения и научиться отстаивать свою точку зрения, если вы убеждены в своей правоте.
21. Пользуйтесь планом доклада и зачитывайте отдельные небольшие части, строки или цитаты.
22. Соблюдайте регламент – время изложения информации с одного печатного листа приблизительно равно 4-5 минутам.

Критерии оценки доклада (сообщения)

| № п/п | Критерии оценки | Работа выполнена | | Работа выполнена не полностью | Работа не выполнена |
|-------|--|---|--|---|--|
| | | 5 (отлично) | 4 (хорошо) | 3 (удовлетворительно) | 2 (неудовлетворительно) |
| 1 | Соответствие представленной информации и заданной теме | Содержание доклада (сообщения) полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью | Содержание доклада (сообщения) полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью | - Содержание сообщения соответствует заданной теме, но в тексте есть отклонения от темы или тема раскрыта не полностью. - Слишком краткий либо слишком пространственный текст сообщения. | 1. Студент работу не выполнил вовсе или сдал позже назначенной даты. 2. Содержание сообщения не соответствует заданной теме, тема не раскрыта. 3. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований. |
| 2 | Характер и стиль изложения материала сообщения | - Материал в сообщении излагается логично, по плану; - В содержании используются термины по изучаемой теме; Произношение и объяснение терминов сообщения не вызывает у обучающегося затруднений | - Материал в сообщении излагается логично, по плану; - В содержании используются термины по изучаемой теме; - Произношение и объяснение терминов сообщения вызывает у обучающегося затруднения | - Материал в сообщении не имеет четкой логики изложения (не по плану). В содержании не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы. Произношение и объяснение терминов вызывает у обучающегося затруднения. | 4. Объем текста сообщения значительно превышает регламент. |
| 3 | Правильность оформления | - Текст сообщения оформлен аккуратно и точно в соответствии с правилами оформления. Объем текста сообщения соответствует регламенту. | - Текст сообщения оформлен аккуратно, но допущены незначительные несоответствия с правилами оформления. - Объем текста сообщения | - Текст сообщения оформлен недостаточно аккуратно. - Присутствуют неточности в оформлении. - Объем текста сообщения не соответствует | |

| | | | | | |
|--|--|--|------------------------------|-------------|--|
| | | | соответствует регламенту. | регламенту. | |
|--|--|--|------------------------------|-------------|--|

Возможные типичные ошибки:

1. Содержание доклада не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал в докладе не имеет четкой логики изложения (не по плану).
3. Слишком краткий либо слишком пространственный текст доклада. Объем текста доклада значительно превышает регламент.
4. В содержании не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.
7. Доклады, оформленные не по правилам, не принимаются и не оцениваются.
8. Если работа сдана не вовремя (с опозданием), преподаватель имеет право снизить оценку на 1 балл.

Самостоятельная работа №2

Выполнение домашнего задания по теме: «Этикетные требования к ведению телефонных переговоров. Подготовить диалоги телефонного разговора (ситуационные задачи)»

Цель работы:

Научиться правильно вести телефонный разговор, выработать умение вести телефонные диалоги в соответствии с этикетными требованиями.

Задание: подготовить диалоги телефонного разговора для следующих ситуаций: (ситуационные задачи)

Ситуация 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. **Ситуация 2**

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Ситуация 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

Время выполнения: 2 часа

Требования к написанию и оформлению домашнего задания:

Работа выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее - 2; правое - 3; левое - 1,5. Отступ первой строки абзаца - 1,25. Сноски - постраничные. Должна быть нумерация страниц. Объем работы, без учета приложений, не более 3 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Алгоритм выполнения домашнего задания

- Повторите лекционный и учебный материал по теме.
- Внимательно прочитайте задание (ситуационную задачу).
- Продумайте план действий, каждый шаг которого обязательно логически обоснуйте
- Если необходимо, то составьте сценарий поведения в описанной в задании ситуации

Критерии оценки выполнения домашних заданий

| п/п | Критерии оценки | Работа выполнена | | Работа выполнена не полностью | Работа не выполнена |
|-----|------------------------------------|---|---|--|---|
| | | 5 (отлично) | 4 (хорошо) | 3 (удовлетворительно) | 2 (неудовлетворительно) |
| | Правильность решения | решение задачи правильное, демонстрирует применение аналитического и творческого подходов | решение задачи правильное, но формальное | Задача в целом решена, но нет подробных объяснений | 1. Работа обучающимся не сдана вовсе. 2. Задача решена неправильно |
| | Рациональность выбора пути решения | продемонстрированы умения работы в ситуации неоднозначности и неопределенности | продемонстрированы умения применения инструкции, правил, затруднения вызывают исключительные случаи | Решение выбрано неосознанно, логика объяснения отсутствует | |
| | Оформление работы | Оформление полностью соответствует требованиям, предъявляемым к электронным документам. | В оформлении документа допущены недочеты и небольшая небрежность. | В оформлении документа допущены ошибки | |

Самостоятельная работа № 3

Подготовка доклада по теме «Нормы профессиональной этики»

Цель работы:

- научиться самостоятельно искать, отбирать, систематизировать и оформлять в виде сообщения информацию по заданной теме;
- получить опыт публичного выступления.

Задание: подготовить доклад по теме «Нормы профессиональной этики», литературные

источники выбрать самостоятельно. Оформить доклад в соответствии с требованиями, указанными в Приложении 2. Литературные источники выбрать самостоятельно.

Время выполнения: 2 часа

Алгоритм самостоятельной работы над докладом на заданную тему

1. Ознакомьтесь с предлагаемой темой доклада.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников (список литературы конце методических указаний), либо выберите их самостоятельно
3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.
4. Повторите лекционный материал по теме доклада.
5. Изучите материал, касающийся темы доклада не менее чем по двум рекомендованным источникам.
6. Составьте план доклада, запишите его.
7. Еще раз внимательно прочтите текст выбранных источников информации, стараясь понять общее содержание и выделить из контекста значение незнакомых слов и терминов.
8. Обратитесь к словарю, чтобы найти значения незнакомых слов.
9. Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана.
10. Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания.
11. Составьте окончательный текст доклада.
12. Оформите материал в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».
13. Прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
14. Ответьте после чтения на вопросы и задания к текстам источников.
15. Восстановите последовательность изложения текста доклада (что очень целесообразно), пересказав его устно после завершения работы над вопросами и заданиями.
16. Проводите самоконтроль не только после окончания работы над докладом, но и непосредственно в ходе нее, чтобы не только сразу обнаружить ошибку, но и установить ее причину.
17. Сформулируйте вопросы и проблемы, желательные для обсуждения на занятии.
18. Проверьте еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
19. Еще раз устно проговорите свой доклад в соответствии с планом.
20. Защита подготовленного доклада проходит в устной форме, чтобы получить навык устного изложения и научиться отстаивать свою точку зрения, если вы убеждены в своей правоте.
21. Пользуйтесь планом доклада и зачитывайте отдельные небольшие части, строки или цитаты.
22. Соблюдайте регламент – время изложения информации с одного печатного листа приблизительно равно 4-5 минутам.

Критерии оценки доклада (сообщения)

| № п/п | Критерии оценки | Работа выполнена | | Работа выполнена не полностью | Работа не выполнена |
|-------|-----------------|------------------|------------|-------------------------------|-------------------------|
| | | 5 (отлично) | 4 (хорошо) | 3 (удовлетворительно) | 2 (неудовлетворительно) |
| 1 | Соответствие | Содержание | Содержание | – Содержание | Студент работу |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| | представленной информации заданной теме | доклада (сообщения) полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью | доклада (сообщения) полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью | сообщения соответствует заданной теме, но в тексте есть отклонения от темы или тема раскрыта не полностью. – Слишком краткий либо слишком пространственный текст сообщения. | не выполнил вовсе или сдал позже назначенной даты. Содержание сообщения не соответствует заданной теме, тема не раскрыта. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований. Объем текста сообщения значительно превышает регламент. |
| 2 | Характер и стиль изложения материала сообщения | – Материал в сообщении излагается логично, по плану; – В содержании используются термины по изучаемой теме; Произношение и объяснение терминов сообщения не вызывает у обучающегося затруднений | – Материал в сообщении и излагается логично, по плану; – В содержании используются термины по изучаемой теме; – Произношение и объяснение терминов сообщения вызывает у обучающегося затруднения | – Материал в сообщении не имеет четкой логики изложения (не по плану). – В содержании не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы. – Произношение и объяснение терминов вызывает у обучающегося затруднения. | |
| 3 | Правильность оформления | – Текст сообщения оформлен аккуратно и точно в соответствии с правилами оформления. Объем текста сообщения | – Текст сообщения оформлен аккуратно, но допущены незначительные несоответствия с | –Текст сообщения оформлен недостаточно аккуратно. – Присутствуют неточности в оформлении. – Объем текста сообщения не соответствует | |

| | | | | | |
|--|--|---------------------------|---|-------------|--|
| | | соответствует регламенту. | правилами оформления. – Объем текста сообщени я соответст вует регламен ту. | регламенту. | |
|--|--|---------------------------|---|-------------|--|

Самостоятельная работа №4

Выполнение домашнего задания по теме: «Составление диалогов с использованием техник общения»

Цель работы:

Научиться правильно вести деловую беседу в соответствии с этикетными требованиями.

Задание: подготовить диалоги для следующих ситуаций: (ситуационные задачи)

Упражнение 1

Ситуация (рассказ директора небольшой фирмы). «Александра Егорова я взял к себе на работу потому, что многие мои знакомые отзывались о нем очень хорошо. Его непосредственный руководитель утверждал, что этот человек великолепно разбирается в профессиональных вопросах, аккуратен, исполнительен, коммуникабелен, умеет ставить и решать задачи. Раньше у Александра было всего два подчиненных и простые, часто рутинные задания. В нашей фирме он руководил несколькими очень сложными проектами, и у него в подчинении оказалось семь человек. Александр правильно определился со стратегией деятельности своего подразделения, сам работал значительно больше, чем его коллеги, нашел общий язык с клиентами. Однако результаты работы его подразделения за первые полгода оказались плачевными. Александр давал следующие объяснения сложившейся ситуации. Его подчиненные отлично, профессионально подготовленные, способные люди, были недостаточно трудолюбивы, точнее, ленивы, а если и прилагали какие-то усилия, то совсем не в том направлении, в котором следовало. Но у руководителя, который занимал эту должность до Александра, почему-то подобных проблем не возникало»

Задание. Ответьте директору, как если бы у вас был с ним диалог (вы в роли консультанта или коллеги), используя перефразирование. Свой ответ запишите на листочке.

Упражнение 2

Ситуация. Руководитель предприятия делится своей проблемой, возникшей с его подчиненным, новым начальником подразделения.

«У Владимира Перова существенные проблемы, связанные с управлением людьми. Члены группы, которой он руководит, выражают разного рода недовольства. Сам Владимир инициативен, предприимчив, уверен в себе. Он умело справляется с делами и не может понять, почему другие люди так консервативны и медлительны в работе.

Анатолию Александрову, одному из подчиненных В. Перова, пятьдесят лет. Он никогда не менял место работы. Анатолий был очень встревожен деспотичными, а иногда очень рискованными решениями нового начальника. Ему больше нравился стиль управления предыдущего руководителя. В лучшие времена все было понятно и известно

заранее. Анатолий мог на длительный промежуток времени тщательно спланировать каждый свой шаг и не торопясь выполнить немногочисленные задания.

Татьяна Акимова, еще одна подчиненная В. Перова, очень разочарована. У нее много идей относительно совершенствования работы подразделения. Но у Владимира никогда не бывает времени, чтобы ее выслушать. Татьяна проявляет активность, но не находит поддержки. В результате она чувствует себя обиженной и разочарованной.

Третий подчиненный Владимира, Олег Колобов, переживает из-за того, что начальник всегда спешит и абсолютно его не замечает. Владимир никогда не интересуется делами Олега, не помогает ему преодолеть беспокойство относительно того, надлежащим ли он образом выполняет работу»

Задание. Вы консультанты или коллеги этого руководителя предприятия. Ответьте ему, используя диалог.

Упражнение 3

Ситуация. Марк Тайн являлся владельцем небольшого предприятия, производящего и торгующего оборудованием для ванных комнат. У него были отделы в различных магазинах с руководителем и пятью работниками в каждом. Его маленькой фабрикой управлял кузен Лун, на ней работали 32 человека. Недавно доходы Марка значительно сократились, и он должен что-либо предпринять. Он думал об этом почти целую неделю и самостоятельно пришел к выводу, что падение доходов обусловлено низкой эффективностью деятельности персонала. У него есть сведения о том, что работники одного из отделов производят впечатление ленивых и равнодушных. Кроме того, компания Лаурса, производящая и продававшая сходные с компанией Марка товары, развила необычную активность. Марк решил сократить три рабочих места в отделах магазинов, веря в то, что это приведет к росту его доходов, и немедленно сообщил об этом персоналу

Задание. Перефразируйте сообщение, обобщите его.

Упражнение 5

Ситуация «Конфликтная личность». Екатерина Карпова рассказывает о своих неудачах. (Ей 25 лет, у нее высшее экономическое образование, она прекрасно владеет английским языком.) «Вначале я работала в фирме "Компас" менеджером. Моим боссом был отставной военный. Он постоянно отдавал команды. Все время приходилось слышать: "Выполните немедленно", "Обратите внимание", "Займитесь делом". Он был уверен, что только он мог судить обо всем. Моему боссу никогда не приходило в голову, что со мной, как с подчиненной, просто необходимо обсуждать некоторые решения. Я часто проявляла инициативу, которая вызывала у него раздражение, неудовольствие. Любую совместную работу мы с боссом выполняли очень быстро, но некачественно. В результате я потеряла к работе интерес и через некоторое время уволилась.

Новую работу я искала довольно долго. Были очень хорошие предложения, но каждый раз не устраивали какие-то детали или люди, с которыми предстояло взаимодействовать. В конце концов я начала работать в компании "Нева". Работа была интересной, она требовала от меня точности, детальной проработки вариантов. Директор "Невы" был знаком с моим прежним начальником. Я точно не знаю, говорили ли они обо мне или нет, но мой новый босс сразу стал с предубеждением относиться к моей активности. Все мои деловые предложения он обращал в шутку, обещал рассмотреть их позже. А когда я по собственной инициативе провела серьезный экономический анализ ситуации, он положил его в огромную кипу бумаг на столе и как будто случайно завел разговор о времени моего очередного отпуска. Мне потребовался еще месяц, чтобы окончательно убедиться в том, что он не ценит мои профессиональные качества, и я уволилась»

Попробуйте вербализовать эмоциональное состояние Екатерины. Ваш ответ

должен быть в контексте диалога с ней.

Время выполнения: 2 часа

Требования к написанию и оформлению домашнего задания:

Работа выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее - 2; правое - 3; левое - 1,5. Отступ первой строки абзаца - 1,25. Сноски - постраничные. Должна быть нумерация страниц. Объем работы, без учета приложений, не более 3 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Алгоритм выполнения домашнего задания

- Повторите лекционный и учебный материал по теме.
- Внимательно прочитайте задание (ситуационную задачу).
- Продумайте план действий, каждый шаг которого обязательно логически обоснуйте
- Если необходимо, то составьте сценарий поведения в описанной в задании ситуации

Критерии оценки выполнения домашних заданий

| п/п | Критерии оценки | Работа выполнена | | Работа выполнена не полностью | Работа не выполнена |
|-----|------------------------------------|---|---|--|---|
| | | 5 (отлично) | 4 (хорошо) | 3 (удовлетворительно) | 2 (неудовлетворительно) |
| | Правильность решения | решение задачи правильное, демонстрирует применение аналитического и творческого подходов ° | решение задачи правильное, но формальное ° | Задача в целом решена, но нет подробных объяснений | 1. Работа обучающимся не сдана вовсе. 2. . Задача решена неправильно |
| | Рациональность выбора пути решения | продемонстрированы умения работы в ситуации неоднозначности и неопределенности | продемонстрированы умения применения инструкции, правил, затруднения вызывают исключительные случаи | Решение выбрано неосознанно, логика объяснения отсутствует | |
| | Оформление работы | Оформление полностью соответствует требованиям, предъявляемым к | В оформлении документа допущены недочеты и небольшая небрежность. | В оформлении документа допущены ошибки | |

| | | | | | |
|--|--|-------------------------|--|--|--|
| | | электронным документам. | | | |
|--|--|-------------------------|--|--|--|

Самостоятельная работа №5
Подготовка доклада по теме:
«Особенности национальной этики»
«Этикет в компьютерных сетях»

Цель работы:

- научиться самостоятельно искать, отбирать, систематизировать и оформлять в виде доклада информацию по заданной теме;
- получить опыт публичного выступления.

Задание: подготовить доклад на выбор по одной из двух тем «Особенности национальной этики», «Этикет в компьютерных сетях», литературные источники выбрать самостоятельно. Оформить доклад в соответствии с требованиями, указанными в Приложении 2.

Время выполнения: 2 часа

Алгоритм самостоятельной работы над докладом на заданную тему

1. Ознакомьтесь с предлагаемой темой доклада.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников (список литературы в конце методических указаний), либо выберите их самостоятельно
3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.
4. Повторите лекционный материал по теме доклада.
5. Изучите материал, касающийся темы доклада не менее чем по двум рекомендованным источникам.
6. Составьте план доклада, запишите его.
7. Еще раз внимательно прочтите текст выбранных источников информации, стараясь понять общее содержание и выделить из контекста значение незнакомых слов и терминов.
8. Обратитесь к словарю, чтобы найти значения незнакомых слов.
9. Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана.
10. Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания.
11. Составьте окончательный текст доклада.
12. Оформите материал в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».
13. Прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
14. Ответьте после чтения на вопросы и задания к текстам источников.
15. Восстановите последовательность изложения текста доклада (что очень целесообразно), пересказав его устно после завершения работы над вопросами и заданиями.
16. Проводите самоконтроль не только после окончания работы над докладом, но и непосредственно в ходе нее, чтобы не только сразу обнаружить ошибку, но и установить ее причину.
17. Сформулируйте вопросы и проблемы, желательные для обсуждения на занятии.
18. Проверьте еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
19. Еще раз устно проговорите свой доклад в соответствии с планом.

20. Защита подготовленного доклада проходит в устной форме, чтобы получить навык устного изложения и научиться отстаивать свою точку зрения, если вы убеждены в своей правоте.

21. Пользуйтесь планом доклада и зачитывайте отдельные небольшие части, строки или цитаты.

22. Соблюдайте регламент – время изложения информации с одного печатного листа приблизительно равно 4-5 минутам.

Критерии оценки доклада (сообщения)

| п/п | Критери и оценки | Работа выполнена | | Работа выполнена не полностью | Работа не выполнена |
|-----|--|---|--|--|--|
| | | 5 (отлично) | 4 (хорошо) | 3 (удовлетворител ьно) | 2 (неудовлетвори тельно) |
| | Соответст вие представл енной информац ии заданной теме | Содержание доклада (сообщения) полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью | Содержание доклада (сообщения) полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью | Содержание сообщения соответствует заданной теме, но в тексте есть отклонения от темы или тема раскрыта не полностью. Слишком краткий либо слишком пространный текст сообщения. | 1. Студент работу не выполнил вовсе или сдал позже назначенной даты. 2. Содержа ние сообщения не соответствует заданной теме, тема не раскрыта. 3. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований. 4. Объем текста сообщения значительно превышает регламент. |
| | Характер и стиль изложени я материала доклада | – Материал в сообщении излагается логично, по плану; – В содержании используются термины по изучаемой теме; Произношение и объяснение терминов сообщения не вызывает у обучающегося затруднений | – Материа л в сообщении излагается логично, по плану; – В содержании используются термины по изучаемой теме; – Произно шение и объяснение терминов сообщения вызывает у обучающегося затруднения | – Материал в сообщении не имеет четкой логики изложения (не по плану). – В содержании не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы. – Произнош ение и объяснение терминов вызывает у обучающегося затруднения. | |

| | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|
| Правильность оформления | – Текст доклада оформлен аккуратно и точно в соответствии с правилами оформления. Объем текста доклада соответствует регламенту. | – Текст доклада оформлен аккуратно, но допущены незначительные несоответствия с правилами оформления. – Объем текста доклада соответствует регламенту. | – Текст доклада оформлен недостаточно аккуратно. – Присутствуют неточности в оформлении. – Объем текста доклада не соответствует регламенту. | |
|-------------------------|--|--|--|--|

Возможные типичные ошибки:

1. Содержание доклада не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал в докладе не имеет четкой логики изложения (не по плану).
3. Слишком краткий либо слишком пространственный текст доклада. Объем текста доклада значительно превышает регламент.
4. В содержании не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы.
5. Объяснение терминов сообщения вызывает затруднения.
6. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.
7. Доклады, оформленные не по правилам, не принимаются и не оцениваются.
8. Если работа сдана не вовремя (с опозданием), преподаватель имеет право снизить оценку на 1 балл.

Самостоятельная работа №6

Подготовка доклада и презентации по теме: Виды конфликтов

Цель работы:

- научиться самостоятельно искать, отбирать, систематизировать и оформлять в виде доклада информацию по заданной теме;
- научиться представлять информацию в виде презентации
- получить опыт публичного выступления.

Задание: подготовить доклад и презентацию по теме «Виды конфликтов», литературные источники выбрать самостоятельно. Оформить доклад в соответствии с требованиями, указанными в Приложении 2.

Время выполнения: 2 часа

Алгоритм самостоятельной работы над докладом на заданную тему

1. Ознакомьтесь с предлагаемой темой доклада.
2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников (список литературы в конце методических указаний), либо выберите их самостоятельно
3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.
4. Повторите лекционный материал по теме доклада.
5. Изучите материал, касающийся темы доклада не менее чем по двум рекомендованным источникам.
6. Составьте план доклада, запишите его.

7. Еще раз внимательно прочтите текст выбранных источников информации, стараясь понять общее содержание и выделить из контекста значение незнакомых слов и терминов.
8. Обратитесь к словарю, чтобы найти значения незнакомых слов.
9. Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана.
10. Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания.
11. Составьте окончательный текст доклада.
12. Оформите материал в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов».
13. Прочтите текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
14. Ответьте после чтения на вопросы и задания к текстам источников.
15. Восстановите последовательность изложения текста доклада (что очень целесообразно), пересказав его устно после завершения работы над вопросами и заданиями.
16. Проводите самоконтроль не только после окончания работы над докладом, но и непосредственно в ходе нее, чтобы не только сразу обнаружить ошибку, но и установить ее причину.
17. Сформулируйте вопросы и проблемы, желательные для обсуждения на занятии.
18. Проверьте еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
19. Еще раз устно проговорите свой доклад в соответствии с планом.
20. Защита подготовленного доклада проходит в устной форме, чтобы получить навык устного изложения и научиться отстаивать свою точку зрения, если вы убеждены в своей правоте.
21. Пользуйтесь планом доклада и зачитывайте отдельные небольшие части, строки или цитаты.
22. Соблюдайте регламент – время изложения информации с одного печатного листа приблизительно равно 4-5 минутам.

Алгоритм самостоятельной работы над презентацией на заданную тему

- Для подготовки презентации рекомендуется использовать Microsoft PowerPoint.
- Изучить предложенную информацию.
- Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
 - Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
 - Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
 - Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
 - Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
 - Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
 - Проверить визуальное восприятие презентации.

Критерии оценки доклада (сообщения)

| п/п | Критери и оценки | Работа выполнена | Работа выполнена не полностью | Работа не выполнена |
|-----|---------------------|------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | | | | |

| | | 5 (отлично) | 4 (хорошо) | 3 (удовлетворительно) | 2 (неудовлетворительно) |
|--|--|--|--|---|--|
| | Соответствие представленной информации заданной теме | Содержание доклада (сообщения) полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью | Содержание доклада (сообщения) полностью соответствует заданной теме, тема раскрыта полностью | – Содержание сообщения соответствует заданной теме, но в тексте есть отклонения от темы или тема раскрыта не полностью. – Слишком краткий либо слишком пространственный текст сообщения. | 5. Студент работу не выполнил вовсе или сдал позже назначенной даты. 6. Содержание сообщения не соответствует заданной теме, тема не раскрыта. 7. Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований. 8. Объем текста сообщения значительно превышает регламент. |
| | Характер и стиль изложения материала доклада | – Материал в сообщении излагается логично, по плану; – В содержании используются термины по изучаемой теме; Произношение и объяснение терминов сообщения не вызывает у обучающегося затруднений | – Материал в сообщении излагается логично, по плану; – В содержании используются термины по изучаемой теме; – Произношение и объяснение терминов сообщения вызывает у обучающегося затруднения | – Материал в сообщении не имеет четкой логики изложения (не по плану). – В содержании не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно для раскрытия темы. – Произношение и объяснение терминов вызывает у обучающегося затруднения. | |
| | Правильность оформления | – Текст доклада оформлен аккуратно и точно в соответствии с правилами оформления. Объем текста доклада соответствует регламенту. | – Текст доклада оформлен аккуратно, но допущены незначительные несоответствия с правилами оформления. – Объем текста доклада | – Текст доклада оформлен недостаточно аккуратно. – Присутствуют неточности в оформлении. – Объем текста доклада не | |

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|---------------------------|--|
| | | | соответствует регламенту. | соответствует регламенту. | |
|--|--|--|---------------------------|---------------------------|--|

Критерии оценки презентации

| № п/п | Критерии оценки | Работа выполнена | | Работа выполнена не полностью | Работа не выполнена |
|-------|--|--|---|---|---|
| | | 5 (отлично) | 4 (хорошо) | 3 (удовлетворительно) | 2 (неудовлетворительно) |
| 1 | Решение проблем | Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее. | Сформирована проблема, проанализированы ее причины., но не проанализированы результаты с позицией на будущее. | Отсутствует система описания основной деятельности. | Отсутствуют сведения о исследуемой теме. |
| 2 | Реализация задач основной деятельности | Поставлены задачи. Четко и поэтапно раскрыты задачи по изучению исследуемой темы | Поставлены задачи, но не раскрыты - по изучению исследуемой темы | Отсутствует система в описании темы исследования. | Разрозненные сведения о деятельности. |
| 3 | Иллюстрированный материал | Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию о теме исследования | Иллюстрации соответствуют содержанию, но не дополняют информацию | Повторяет информацию о теме. | Иллюстраций мало. |
| 4 | Выводы | Логичны, интересны, обоснованы, соответствуют целям и задачам | соответствуют целям и задачам. | В основном соответствуют цели и задачам. | Отсутствуют или не связаны с целью и задачами сам результат работы. |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| 5 | Оригинальность и логичность построения работы | Работа целостна и логична, оригинальна. | Работа целостна и логична | Логика изложения нарушена. | В работе отсутствуют собственные мысли. |
| 6 | Общее впечатление об оформлении презентации | Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации. | Оформление логично, эстетично, незначительное несоответствие стилю. | Стиль отвлекает от содержания, презентации. | Нет единого стиля. |

Возможные типичные ошибки:

1. Содержание презентации, доклада не соответствует заданной теме, тема не раскрыта.
2. Материал в презентации, докладе не имеет четкой логики изложения.
3. Слишком краткий либо слишком пространственный текст доклада. Объем текста доклада значительно превышает регламент.
4. Слишком мало (менее 5) либо слишком много (более 20) слайдов
5. Отсутствуют выводы.
6. В оформлении нарушен стиль оформления.
7. Презентация выполнена и оформлена небрежно, без соблюдения установленных требований.
8. Если работа сдана не вовремя (с опозданием), преподаватель имеет право снизить оценку на 1 балл.

Самостоятельная работа №7

Выполнение домашнего задания по теме: «Поведение в конфликте»

Цель работы:

Научиться правильно решать конфликтные ситуации

Задание: (ситуационные задачи)

Типы конфликта (А, Б и В)», «конфликтогены», «эскалация конфликтогенов», конфликтная ситуация»

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою

подчиненную - молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 8

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководству постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 9

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 10

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 11

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 12

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Время выполнения: 3 часа

Требования к написанию и оформлению домашнего задания:

Работа выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее - 2; правое - 3; левое - 1,5. Отступ первой строки абзаца - 1,25. Сноски - постраничные. Должна быть нумерация страниц. Объем работы, без учета приложений, не более 3 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Алгоритм выполнения домашнего задания

- Повторите лекционный и учебный материал по теме.
- Внимательно прочитайте задание (ситуационную задачу).
- Продумайте план действий, каждый шаг которого обязательно логически обоснуйте
- Если необходимо, то составьте сценарий поведения в описанной в задании ситуации

ситуации

Критерии оценки выполнения домашних заданий

| № п/п | Критерии оценки | Работа выполнена | | Работа выполнена не полностью | Работа не выполнена |
|-------|------------------------------------|---|---|--|---|
| | | 5 (отлично) | 4 (хорошо) | 3 (удовлетворительно) | 2 (неудовлетворительно) |
| 1 | Правильность решения | решение задачи правильное, демонстрирует применение аналитического и творческого подходов ° | решение задачи правильное, но формальное ° | Задача в целом решена, но нет подробных объяснений | 1. Работа обучающимся не сдана вовсе. 2. . Задача решена неправильно |
| 2 | Рациональность выбора пути решения | продемонстрированы умения работы в ситуации неоднозначности и неопределенности | продемонстрированы умения применения инструкции, правил, затруднения вызывают исключительные случаи | Решение выбрано неосознанно, логика объяснения отсутствует | |

| | | | | | |
|---|-------------------|---|---|--|--|
| 3 | Оформление работы | Оформление полностью соответствует требованиям, предъявляемым к электронным документам. | В оформлении документа допущены недочеты и небольшая небрежность. | В оформлении документа допущены ошибки | |
|---|-------------------|---|---|--|--|

Приложение 1

Памятка студенту

«Алгоритмы выполнения различных видов самостоятельной работы»

| № п/п | Вид самостоятельной работы | Методические указания |
|-------|----------------------------|--|
| 1 | Подготовка презентации | <ul style="list-style-type: none"> • . Для подготовки презентации рекомендуется использовать Microsoft PowerPoint. • Необходимо собрать и обработать начальную информацию. • Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться. • Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации). • Отобратить всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления. • Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их. • Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала. • Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер). • Проверить визуальное восприятие презентации. |
| 2 | Подготовка сообщения | <ul style="list-style-type: none"> • Изучите материал, касающийся темы сообщения по рекомендованному источнику. • Составьте план сообщения, запишите его. • Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана. • Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания. • Составьте окончательный текст сообщения. • Оформите материал сообщения. • Прочтите текст сообщения вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию. |

| | | |
|---|-----------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Ответьте после чтения на вопросы и задания к текстам источников. • Перескажите сообщение еще раз. • Проводите анализ и самоконтроль работы над сообщением. |
| 3 | Подготовка доклада | <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомьтесь со списком предлагаемых источников • Изучите материал, касающийся темы доклада по нескольким рекомендованным источникам. • Составьте план доклада, запишите его. • Проработайте найденный материал, выбирая только то, что раскрывает пункты плана. • Запишите тезисы всего доклада • Оформите материал доклада в соответствии предъявляемыми требованиями • Подготовьтесь к устному выступлению |
| 4 | Выполнение домашних заданий | <ul style="list-style-type: none"> • Повторите лекционный и учебный материал по теме. • Внимательно прочитайте задание (ситуационную задачу). • Проанализируйте нормативные документы • Продумайте план действий, каждый шаг которого обязательно логически обоснуйте • Если необходимо, то составьте сценарий поведения в описанной в задании ситуации • Ответьте на вопрос: Как надо было вести себя участникам ситуации, чтобы данной проблемы не появилось |

Требования, предъявляемые к оформлению доклада

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «... сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение - ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Структура доклада

1. Титульный лист
2. Текст доклада (введение, основная часть, заключение)
3. Список использованной литературы

Объем доклада – не более трех страниц печатного текста. Поля документа: верхнее, нижнее, левое – 2 см, правое – 1 см. Гарнитура шрифта: Times New Roman Высота шрифта (кегель): 14 пт. Цвет шрифта: черный. Абзацный отступ: 1,25 см. Междустрочный интервал: 1,5 строки.

Отступ между абзацами: 0 пт.

Нумерация страниц: внизу страницы по центру; титульный лист не нумеруется (особый колонтитул для первой страницы).

Допускается выделение главного по тексту полужирным начертанием или курсивом.

Титульный лист. Является первой страницей и заполняется по строго определенным правилам. Ниже представлен образец оформления титульного листа доклада

**ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА
ДОКЛАД**

Тема: _____

Студент группы _____

Ф. И. О. _____

Преподаватель:

Ф.И.О. _____

Оценка: _____

(подпись преподавателя)

Список литературы и источников:

Основные источники:

1. Шеламова Г. М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия» 2008.
2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2007.
3. Мальцев В.А. Основы нравственности: Учеб. пособие. - М: ОИЦ «Академия», 2009г.- 399 с. – Серия: Начальное профессиональное образование.
4. Кузнецов И.Н. Деловое письмо: Учебно-справочное пособие. – М: Изд-во «Феникс», 2010г. – 196 с.
5. Ващенко Е.Д. Русский язык и культура речи: Учеб. пособие. – М: ОИЦ «Академия», 2009г. – 349 с. – Серия: Начальное профессиональное образование.

Дополнительные источники:

6. Ленкевич Л.А. Секретарское дело. - М.: Издательский центр «Академия», 2007.
7. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. - Ростов н/Д: Феникс, 2009.
8. Усов В.В. Деловой этикет. - М.: Издательский центр «Академия», 2009.

Интернет - ресурсы:

1. www.syntone.ru - сайт информирует о новинках литературы по психологии общения, представляет рекламу тренингов общения (Синтон-технология), также содержит тесты, статьи, новости психологии и др.
2. www.auditorium.ru Информационно- образовательный портал «Гуманитарные науки»
3. www.psychology.ru Информационный сайт «Психология. ру»
4. www.aup.ru/books/m96/ Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению