Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.06.2022 10:49:38
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbab033ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)
Кафедра педагогики и психологии

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность:
09.02.07 Информационные системы и программирование

Уровень образования обучающихся:
Основное общее образование

Вид подготовки:
Базовый

Челябинск 2022

Методические рекомендации по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения разработаны на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утверждено приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 года № 1547 и рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Автор-составитель: Попова Н.А.

Методические рекомендации по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения рассмотрены и одобрены на заседании кафедры педагогики и психологии, протокол № 10 от 30.05.2022 г.

Заведующий кафедрой педагогики и психологии Л.В. Львов

СОДЕРЖАНИЕ

1.Пояснительная записка…….4
2.Методические рекомендации по темам……...……...……5
3.Рекомендуемая литература……..…..28

1. Пояснительная записка

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения и предназначены для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Целями методических указаний по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- развитие познавательных способностей и активности студентов, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

В методических рекомендациях изложены рекомендации к темам, приведены примерные задания, перечень литературы, рекомендуемой для выполнения заданий.

В результате освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен сформировать:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В результате изучения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен:

уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью
- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- описывать значимость своей специальности

знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности

Формы и методы контроля работы студентов:

- написание эссе;
- подготовка презентаций;
- работа с информационными материалами;
- подготовка к публичным выступлениям;
- подготовка к контрольной работе (в виде итогового тестирования);

Критерии оценки результатов работы студентов:

– «отлично», если работа выполнена в полном объёме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показывают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

– «хорошо», если работа выполняется обучающимися в полном объёме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

– «удовлетворительно», если работа выполняется и оформляется обучающимися при сторонней помощи. На выполнение работы затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при самостоятельной работе.

– «неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не подготовлены к выполнению работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

2. Методические рекомендации по темам

Тема Общение – основа человеческого бытия

Методические рекомендации

Эссе по форме представляет собой разновидность очерка, в котором главную роль играет не воспроизведение факта, а изображение впечатлений, раздумий, ассоциаций. Сочинение в жанре эссе требует от автора не только умения продемонстрировать «сумму

знаний», но и сделать акцент на собственных чувствах, переживаниях, отношении к тому, о чем он пишет, поскольку данный жанр дает право на субъективное изложение заявленной проблемы и свободную композицию.

В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Написание эссе по высказыванию, выбранному студентом самостоятельно из числа предложенных, является одним из наиболее сложных заданий. По своему характеру это небольшое творческое сочинение, которое выявляет целый ряд общеучебных и предметных умений. Это задание требует с опорой на теоретический курс раскрыть смысл выбранного высказывания и изложить свою точку зрения на выдвинутое автором положение (свое отношение к нему). В контексте ответа необходимо привести аргументацию своей позиции.

При этом необходимо использовать знания, полученные в курсе, оперировать обществоведческими понятиями, а также конкретизировать собственные суждения с помощью фактов общественной жизни и собственного опыта.

Алгоритм действий студента в процессе подготовки и написания эссе

Эссе должно содержать:

четкое изложение сути поставленной проблемы,

включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Поэтому качество любого эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих: 1)исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме); 2) качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы); 3) аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами).

Исходя из этого, процесс написания эссе можно разбить на несколько стадий: 1) обдумывание — 2) планирование — 3) написание — 4) проверка — 5) правка.

1. Обдумывание: определение и осмысление темы эссе.

Тема - своего рода условие задачи, в которое, что бы понять, нужно вдуматься. Тема не должна инициировать изложение лишь определений понятий, ее цель — побуждать к размышлению. Главная задача - понять и раскрыть тему, а не «уйти» от неѐ. Поэтому тема эссе должна содержать в себе вопрос, проблему, мотивировать на размышление.

Например, аргументацию собственной точки зрения предполагают такие формулировки тем: "Тождественна ли психика нервной системе?", "Целесообразно ли выделение коллективного бессознательного в отдельную структуру психики?", "Социальная работа в России и за рубежом: общее и различия". А тема "Сравните взгляды на механизмы формирования нравственного поведения" предполагает не только определение ряда общих концепций, но и разработку категорий для сравнения. Таким образом, от формулировки предложенной темы зависит, реферат или эссе напишет студент. Для примера можно сравнить темы эссе, предлагаемые на экзаменах программ международного бакалавриата по экономике, и традиционные темы самостоятельных работ и контрольных в качестве письменных ответов.

2. Планирование включает выдвижение цели и формулирование основных идей. Идеи, как и цели, могут быть конкретными и общими, более абстрактными. Мысли, чувства, взгляды и представления могут быть выражены в форме аналогий, ассоциаций, предположений, рассуждений, суждений, аргументов, доводов и т.д. Перечень, который получится в результате перечисления идей, должен помочь определить, какие из них нуждаются в особенной аргументации.

При написании эссе обычно пользуются научной, художественной, публицистической литературой, Интернет-ресурсами, словарями, справочниками. Тема эссе обычно "подсказывает", где искать нужный материал. Вместе с тем, следует учитывать ряд обстоятельств.

При написании эссе чрезвычайно важно то, как используются эмпирические данные и другие источники (особенно качество чтения). Все фактические данные соотносятся с конкретным временем и местом, поэтому прежде, чем их использовать, необходимо убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследований времени и месту. Соответствующая спецификация данных по времени и месту - один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого может, например, стать предположение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если вы так полагаете, тогда это должно быть доказано, а не быть голословным утверждением).

Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые данные являются *иллюстративным* материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают аргументы и рассуждения и свидетельствуют о том, что автор умеет использовать данные должным образом. Нельзя забывать также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут определенного или окончательного ответа. Необходимо понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом *(соответствующие индикаторы? насколько надежны данные для построения таких индикаторов? к какому заключению можно прийти на основании имеющихся данных и индикаторов относительно причин и следствий? и т.д.)*, и продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

3.Написание эссе - основной этап работы.

4. Проверка выполненной работы - обязательный этап, который предполагает внимательное прочтение эссе, нахождение неточностей, ошибок и т. д.

5. Правка - внесение необходимых уточнений, корректив.

Требования к структуре и оформлению эссе

Эссе имеет кольцевую структуру:

Титульный лист - это обязательный элемент эссе. С титульного листа начинается нумерация страниц, но номер страницы на нѐм не ставят. На титульном листе в верхней части листа, располагая данные по центру, друг под другом, прописными буквами указывают наименование высшего учебного заведения.

Ниже, в правом верхнем углу, с заглавной буквы, в столбик, указывают название кафедры, используя выравнивание по левому краю, отступ слева – 10-11см, одинарный интервал, обычное начертание.

По центру листа прописными буквами указывают вид работы: эссе, используя полуторный интервал, обычное начертание. Под ним прописными буквами по центру листа располагают название, используя полуторный интервал, полужирное начертание. Следует обращать внимание на точность и правильность написания формулировки темы эссе.

Под названием темы, в нижнем правом углу, в столбик, указывают данные об авторе, используя выравнивание по левому краю, отступ слева – 10-11см, одинарный интервал. Они включают: Ф.И.О. полностью в род. падеже, специальность (шифр), название специальности, курс, группу. Под данными автора, в правом нижнем углу, пропустив одну строку вниз, с заглавной буквы располагают данные о преподавателе, используя выравнивание по левому краю, отступ слева – 10-11см, одинарный интервал. Они включают: Ф. И. О. преподавателя (полностью, в им. падеже), звание (должность). Под данными о преподавателе, в правом нижнем углу, пропустив вниз одну строку, с заглавной буквы, обычным начертанием пишется слово "оценка" и указывают полученную оценку.

В нижней части листа, друг под другом, с заглавной буквы располагают название города и год (без буквы "г"), используя выравнивание по центру, одинарный интервал.

Образец оформления титульного листа дается в Приложении 1.

Вступление - это суть и обоснование выбора данной темы. Оно состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. Приступая к работе над вступлением, очень важно правильно сформулировать вопрос, на который надо найти ответ в ходе своего исследования.

Текст вступления пишется со следующей страницы после титульного листа, соблюдая выравнивание – по ширине, абзацный отступ (1,25 см).

Основная часть - это теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе, и это представляет собой главную трудность.

Хорошо проверенный (и для большинства - совершено необходимый) способ построения любого эссе - использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы. Большое значение могут иметь подзаголовки при структурировании доказательств,
когда необходимо логически обосновать предлагаемую аргументацию/анализ. Заметим, что количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли, но чаще всего имеет смысл ограничиться двумя аргументами к одному тезису: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненным в жанре, ориентированном на краткость и образность. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать иллюстративный материал: графики, диаграммы и таблицы и т. п.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина - следствие, общее - особенное, форма - содержание, часть - целое, постоянство - изменчивость.

Заключение - это обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Оно подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы и приѐмы, рекомендуемые для составления заключения, следующие: повторение, использование иллюстраций, применение цитат, использование впечатляющего утверждения, формулирование наиболее яркой мысли, подытоживающей, резюмирующей рассуждения автора; указание на применение (импликацию) исследования. Текст заключения пишется со следующей строки после окончания основной части с соблюдением абзацного отступа.

Задание. Подготовьте эссе по одной из тем, четко следуя всем требованиям написания и устного выступления, представленных в методических рекомендациих.

Перечень тем для написания эссе:

1. С кем мы общаемся? Выбор партнера по общению.
2. Возникновение первого впечатления о партнере по общению.
3. Коммуникативные барьеры. Пути их преодоления.
4. Значения жестов в различных культурах.
5. Роль невербальных средств общения.
6. Особенности опосредованного общения.
7. Успешное и неуспешное, затратное и не затратное общение.
8. Пути предупреждения конфликтов

Тема Классификация общения

Методические рекомендации

Для работы с информационными источниками в самостоятельной работе используйте электронные библиотеки, образовательные порталы, тематические сайты, библиографические базы данных, сайты периодических изданий. Для эффективного поиска в WWW студенты должны уметь и знать:

- чётко определять свои информационные потребности, необходимую ретроспективу информации, круг поисковых серверов, более качественно индексирующих нужную информацию,

- правильно формулировать критерии поиска;

- определять и разделять размещённую в сети Интернет информацию на три основные группы: справочная (электронные библиотеки и энциклопедии), научная (тексты книг, материалы газет и журналов) и учебная (методические разработки, рефераты);

-давать оценку качества представленной информации, отделить действительно важные сведения от информационного шума;

- давать оценки достоверности информации на основе различных признаков, по внешнему виду сайта, характеру подачи информации, её организации;

- студентам необходимо уметь её анализировать, определять её внутреннюю непротиворечивость.

Запрещена передача другим пользователям информации, представляющей коммерческую или государственную тайну, распространять информацию, порочащую честь и достоинство граждан. Правовые отношения регулируются Законом «Об информации, информатизации и защите информации», Законом «О государственной тайне», Законом «Об авторском праве и смежных правах», статьями Конституции об охране личной тайны, статьями Гражданского кодекса и статьями Уголовного кодекса о преступлениях в сфере компьютерной информации.

При работе с Интернет-ресурсами обращайте внимание на источник: оригинальный авторский материал, реферативное сообщение по материалам других публикаций, студенческая учебная работа (реферат, курсовая, дипломная и др.). Оригинальные авторские материалы, как правило, публикуются на специализированных тематических сайтах или в библиотеках, у них указывается автор, его данные. Выполнены такие работы последовательно в научном или научно-популярном стиле. Это могут быть научные статьи, тезисы, учебники, монографии, диссертации, тексты лекций. На основе таких работ на некоторых сайтах размещаются рефераты или обзоры. Обычно они не имеют автора, редко указываются источники реферирования.

Сами сайты посвящены разнообразной тематике. К таким работам стоит относиться критически, как и к сайтам, где размещаются учебные студенческие работы. Качество этих работ очень низкое, поэтому сначала подумайте, оцените ресурс, а уже потом им пользуйтесь.

В остальном с интернет-ресурсами можно работать как с обычной печатной литературой. Интернет – это ещё и огромная библиотека, где вы можете найти практически любой художественный текст. В интернете огромное количество словарей и энциклопедий, использование которых приветствуется.

При работе с интернетом используйте алгоритм поиска информации:

- Внимательно изучите тему и формулировку задания;
- Выпишите ключевые слова, чтобы определить объект поиска, сформулировать, какую информацию необходимо найти. Правильно будет дать в запрос одно или два ключевых слова, связанных с искомой темой;
- Откройте браузер и воспользуйтесь наиболее распространенными поисковыми машинами (Яндекс, Google, Rambler, Mail или Nigma);

- Введите запрос и проверьте орфографию запроса;
- Выберите в результатах поиска тот документ, содержание которого ближе к искомой теме, чем остальные, и нажмите на ссылку «найти похожие документы»;
- Изучите несколько (до 10-ти) документов, соответствующих запросу, критически осмысливая, сравнивая и анализируя найденную информацию;
- Заполните форму конспекта (можно копировать фрагменты информации с сайтов);
- Обязательно скопируйте адреса сайтов, информацией которых воспользовались, чтобы дать ссылку на авторство в своем конспекте.

Задание. Используя методические рекомендации по работе с информационными источниками, подробно изучите представленные темы, кратко законспектируйте содержание материала в тетради и ответьте на контрольные вопросы:

Тема 1. Межличностное и массовое общение.

Контрольные вопросы:

1. В чем принципиальное различие межличностного и массового видов общения?
2. Какую роль в межличностном общении играют невербальные средства общения?
3. Какие условия необходимы для эффективного взаимодействия партнеров в межличностном и массовом видах общения?

Тема 2. Вербальное и невербальное общение.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию «вербальное общение»?
2. Каковы правила, факторы и приемы, его определяющие?
3. Перечислите невербальные сигналы, используемые в невербальном виде общения?
4. Какие национальные особенности невербальных сигналов, вы знаете?

Тема 3. Навыки эффективного общения через средства электронной коммуникации.

Контрольные вопросы:

1. На какие виды информационные каналы делятся?
2. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?
3. На какие две группы делятся все средства общения?
4. Какие навыки эффективного общения через средства электронной коммуникации необходимо формировать?

Тема Средства общения

Методические рекомендации

Необходимо усвоить четыре основных способа подготовки к публичному выступлению:

Экспромт – выступление без подготовки;

План-конспект выступления – заранее готовится подробный план, где каждый пункт сопровождается кратким указанием основных идей, которые должны быть изложен;

Текст выступления – текст, который затем в процессе выступления полностью зачитывается;

Воспроизведение наизусть – выступление заучивается и воспроизводится по памяти, без опоры на какие-либо записи;

Выбор темы и определение основного содержания будущего выступления

Необходимо правильно сформулировать тему, поскольку из нее должны вытекать тезисы. Тема должна быть сформулирована так, чтобы она содержала в явном или скрытом (но понятном для слушателей) виде вопрос, на который выступление призвано дать ответ.

Кроме того, сформулировав тему, надо выделить составляющие того понятия или явления, которое выбрано в качестве темы. Эти составляющие и станут элементами плана и основой всего выступления.

Подготовка и структура речи

Вначале необходимо сделать основу, «каркас», будущего публичного выступления:

• Необходимо определить мотивацию слушания выступления. Что полезного или интересного слушатели узнают?

• Выделите главную идею речи.

• Выделите подзаголовки, разделив идею на несколько составных частей.

• Определите ключевые слова.

• Тщательно продумать план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (заключение). Публичное выступление обязательно должно иметь продуманную структуру, содержащую определенную последовательность частей. Это необходимо для удобства как оратора, так и слушателей. Оратору удобно переходить от темы к теме, слушателям удобно воспринимать информацию, разбитую на части и предлагаемую им в определенной последовательности.

Выступления обычно строятся по традиционной трехчастной композиции: вступление, основная часть, заключение. Именно такое построение выступления облегчает аудитории восприятие устной речи. Во вступлении обычно ставится проблема, сообщается основная мысль; в основной части приводятся аргументы и доказательства; в заключении подводятся итоги, повторяется главная мысль.

Заключение может включать напоминание (цель – напомнить основной тезис, вернуться к исходной проблеме), обобщение (цель – сформулировать словами обобщающий вывод) и призыв (цель – вызвать реакцию слушателей).

Важнейшим требованием, которым должно удовлетворять всякое публичное выступление, является следующее: в нем должна обнаруживаться структура (логика), понятная слушателям. Подготовив основу, необходимо:

• Найти яркие примеры «из жизни», из истории, литературы, которые можно использовать в процессе выступления.

• В зависимости от характера выступления подготовить слайды.

• Определить момент в ходе выступления, когда можно обратиться к аудитории с каким-то вопросом, с просьбой что-то назвать, перечислить — это поможет присутствующим сконцентрировать свое внимание на обсуждении темы и значительно повысит эффективность восприятия материала.

• Написать полный текст.

Задание. Подготовьтесь к публичным выступлениям на практическом занятии по теме: «Применение техники общения с демонстрацией конечного результата для дальнейшего анализа», четко следуя методическим рекомендациим.

Тема Общение как обмен информацией

Методические рекомендации

Для работы с информационными источниками в самостоятельной работе используйте электронные библиотеки, образовательные порталы, тематические сайты, библиографические базы данных, сайты периодических изданий. Для эффективного поиска в WWW студенты должны уметь и знать:

- чётко определять свои информационные потребности, необходимую ретроспективу информации, круг поисковых серверов, более качественно индексирующих нужную информацию,

- правильно формулировать критерии поиска;

- определять и разделять размещённую в сети Интернет информацию на три основные группы: справочная (электронные библиотеки и энциклопедии), научная (тексты книг, материалы газет и журналов) и учебная (методические разработки, рефераты);

-давать оценку качества представленной информации, отделить действительно важные сведения от информационного шума;

- давать оценки достоверности информации на основе различных признаков, по внешнему виду сайта, характеру подачи информации, её организации;

- студентам необходимо уметь её анализировать, определять её внутреннюю непротиворечивость.

Запрещена передача другим пользователям информации, представляющей коммерческую или государственную тайну, распространять информацию, порочащую честь и достоинство граждан. Правовые отношения регулируются Законом «Об информации, информатизации и защите информации», Законом «О государственной тайне», Законом «Об авторском праве и смежных правах», статьями Конституции об охране личной тайны, статьями Гражданского кодекса и статьями Уголовного кодекса о преступлениях в сфере компьютерной информации.

При работе с Интернет-ресурсами обращайте внимание на источник: оригинальный авторский материал, реферативное сообщение по материалам других публикаций, студенческая учебная работа (реферат, курсовая, дипломная и др.). Оригинальные авторские материалы, как правило, публикуются на специализированных тематических сайтах или в библиотеках, у них указывается автор, его данные. Выполнены такие работы последовательно в научном или научно-популярном стиле. Это могут быть научные статьи, тезисы, учебники, монографии, диссертации, тексты лекций. На основе таких работ на некоторых сайтах размещаются рефераты или обзоры. Обычно они не имеют автора, редко указываются источники реферирования.

Сами сайты посвящены разнообразной тематике. К таким работам стоит относиться критически, как и к сайтам, где размещаются учебные студенческие работы. Качество этих работ очень низкое, поэтому сначала подумайте, оцените ресурс, а уже потом им пользуйтесь.

В остальном с интернет-ресурсами можно работать как с обычной печатной литературой. Интернет – это ещё и огромная библиотека, где вы можете найти практически любой художественный текст. В интернете огромное количество словарей и энциклопедий, использование которых приветствуется.

При работе с интернетом используйте алгоритм поиска информации:

- Внимательно изучите тему и формулировку задания;
- Выпишите ключевые слова, чтобы определить объект поиска, сформулировать, какую информацию необходимо найти. Правильно будет дать в запрос одно или два ключевых слова, связанных с искомой темой;
- Откройте браузер и воспользуйтесь наиболее распространенными поисковыми машинами (Яндекс, Google, Rambler, Mail или Nigma);
- Введите запрос и проверьте орфографию запроса;
- Выберите в результатах поиска тот документ, содержание которого ближе к искомой теме, чем остальные, и нажмите на ссылку «найти похожие документы»;
- Изучите несколько (до 10-ти) документов, соответствующих запросу, критически осмысливая, сравнивая и анализируя найденную информацию;
- Заполните форму конспекта (можно копировать фрагменты информации с сайтов);
- Обязательно скопируйте адреса сайтов, информацией которых воспользовались, чтобы дать ссылку на авторство в своем конспекте.

Задание. Используя методические рекомендации по работе с информационными источниками, подробно изучите представленную тему, кратко законспектируйте содержание материала в форме тезисов в тетради.

Тема. Техника активного слушания

Методические рекомендации

В самостоятельной работе необходимо усвоить четыре основных способа подготовки к публичному выступлению:

Экспромт – выступление без подготовки;

План-конспект выступления – заранее готовится подробный план, где каждый пункт сопровождается кратким указанием основных идей, которые должны быть изложен;

Текст выступления – текст, который затем в процессе выступления полностью зачитывается;

Воспроизведение наизусть – выступление заучивается и воспроизводится по памяти, без опоры на какие-либо записи;

Выбор темы и определение основного содержания будущего выступления

Необходимо правильно сформулировать тему, поскольку из нее должны вытекать тезисы. Тема должна быть сформулирована так, чтобы она содержала в явном или скрытом (но понятном для слушателей) виде вопрос, на который выступление призвано дать ответ. Кроме того, сформулировав тему, надо выделить составляющие того понятия или явления, которое выбрано в качестве темы. Эти составляющие и станут элементами плана и основой всего выступления.

Подготовка и структура речи

Вначале необходимо сделать основу, «каркас», будущего публичного выступления:

• Необходимо определить мотивацию слушания выступления. Что полезного или интересного слушатели узнают?

• Выделите главную идею речи.

• Выделите подзаголовки, разделив идею на несколько составных частей.

• Определите ключевые слова.

• Тщательно продумать план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (заключение). Публичное выступление обязательно должно иметь продуманную структуру, содержащую определенную последовательность частей. Это необходимо для удобства как оратора, так и слушателей. Оратору удобно переходить от темы к теме, слушателям удобно воспринимать информацию, разбитую на части и предлагаемую им в определенной последовательности.

Выступления обычно строятся по традиционной трехчастной композиции: вступление, основная часть, заключение. Именно такое построение выступления облегчает аудитории восприятие устной речи. Во вступлении обычно ставится проблема, сообщается основная мысль; в основной части приводятся аргументы и доказательства; в заключении подводятся итоги, повторяется главная мысль.

Заключение может включать напоминание (цель – напомнить основной тезис, вернуться к исходной проблеме), обобщение (цель – сформулировать словами обобщающий вывод) и призыв (цель – вызвать реакцию слушателей).

Важнейшим требованием, которым должно удовлетворять всякое публичное выступление, является следующее: в нем должна обнаруживаться структура (логика), понятная слушателям. Подготовив основу, необходимо:

• Найти яркие примеры «из жизни», из истории, литературы, которые можно использовать в процессе выступления.

• В зависимости от характера выступления подготовить слайды.

• Определить момент в ходе выступления, когда можно обратиться к аудитории с каким-то вопросом, с просьбой что-то назвать, перечислить — это поможет

присутствующим сконцентрировать свое внимание на обсуждении темы и значительно повысит эффективность восприятия материала.

• Написать полный текст.

Задание. Подготовьтесь к публичным выступлениям на практическом занятии по теме, четко следуя методическим рекомендациим.

Тема Деловое общение

Методические рекомендации

Эссе по форме представляет собой разновидность очерка, в котором главную роль играет не воспроизведение факта, а изображение впечатлений, раздумий, ассоциаций. Сочинение в жанре эссе требует от автора не только умения продемонстрировать «сумму знаний», но и сделать акцент на собственных чувствах, переживаниях, отношении к тому, о чем он пишет, поскольку данный жанр дает право на субъективное изложение заявленной проблемы и свободную композицию.

В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Написание эссе по высказыванию, выбранному студентом самостоятельно из числа предложенных, является одним из наиболее сложных заданий. По своему характеру это небольшое творческое сочинение, которое выявляет целый ряд общеучебных и предметных умений. Это задание требует с опорой на теоретический курс раскрыть смысл выбранного высказывания и изложить свою точку зрения на выдвинутое автором положение (свое отношение к нему). В контексте ответа необходимо привести аргументацию своей позиции.

При этом необходимо использовать знания, полученные в курсе, оперировать обществоведческими понятиями, а также конкретизировать собственные суждения с помощью фактов общественной жизни и собственного опыта.

Алгоритм действий студента в процессе подготовки и написания эссе

Эссе должно содержать:

четкое изложение сути поставленной проблемы,

включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Поэтому качество любого эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих: 1)исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме); 2) качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы); 3) аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами).

Исходя из этого, процесс написания эссе можно разбить на несколько стадий: 1) обдумывание — 2) планирование — 3) написание — 4) проверка — 5) правка.

1. Обдумывание: определение и осмысление темы эссе.

Тема - своего рода условие задачи, в которое, что бы понять, нужно вдуматься. Тема не должна инициировать изложение лишь определений понятий, ее цель — побуждать к размышлению. Главная задача - понять и раскрыть тему, а не «уйти» от неѐ. Поэтому тема эссе должна содержать в себе вопрос, проблему, мотивировать на размышление.

Например, аргументацию собственной точки зрения предполагают такие формулировки тем: "Тождественна ли психика нервной системе?", "Целесообразно ли выделение коллективного бессознательного в отдельную структуру психики?", "Социальная работа в России и за рубежом: общее и различия". А тема "Сравните взгляды на механизмы формирования

нравственного поведения" предполагает не только определение ряда общих концепций, но и разработку категорий для сравнения. Таким образом, от формулировки предложенной темы зависит, реферат или эссе напишет студент. Для примера можно сравнить темы эссе, предлагаемые на экзаменах программ международного бакалавриата по экономике, и традиционные темы самостоятельных работ и контрольных в качестве письменных ответов.

2. Планирование включает выдвижение цели и формулирование основных идей. Идеи, как и цели, могут быть конкретными и общими, более абстрактными. Мысли, чувства, взгляды и представления могут быть выражены в форме аналогий, ассоциаций, предположений, рассуждений, суждений, аргументов, доводов и т.д. Перечень, который получится в результате перечисления идей, должен помочь определить, какие из них нуждаются в особенной аргументации.

При написании эссе обычно пользуются научной, художественной, публицистической литературой, Интернет-ресурсами, словарями, справочниками. Тема эссе обычно "подсказывает", где искать нужный материал. Вместе с тем, следует учитывать ряд обстоятельств.

При написании эссе чрезвычайно важно то, как используются эмпирические данные и другие источники (особенно качество чтения). Все фактические данные соотносятся с конкретным временем и местом, поэтому прежде, чем их использовать, необходимо убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследований времени и месту. Соответствующая спецификация данных по времени и месту - один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого может, например, стать предположение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если вы так полагаете, тогда это должно быть доказано, а не быть голословным утверждением).

Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые данные являются *иллюстративным* материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают аргументы и рассуждения и свидетельствуют о том, что автор умеет использовать данные должным образом. Нельзя забывать также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут определенного или окончательного ответа. Необходимо понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом *(соответствующие индикаторы? насколько надежны данные для построения таких индикаторов? к какому заключению можно прийти на основании имеющихся данных и индикаторов относительно причин и следствий? и т.д.)*, и продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

3.Написание эссе - основной этап работы.

4. Проверка выполненной работы - обязательный этап, который предполагает внимательное прочтение эссе, нахождение неточностей, ошибок и т. д.

5. Правка - внесение необходимых уточнений, корректив.

Требования к структуре и оформлению эссе

Эссе имеет кольцевую структуру:

Титульный лист - это обязательный элемент эссе. С титульного листа начинается нумерация страниц, но номер страницы на нѐм не ставят. На титульном листе в верхней части листа, располагая данные по центру, друг под другом, прописными буквами указывают наименование высшего учебного заведения.

Ниже, в правом верхнем углу, с заглавной буквы, в столбик, указывают название кафедры, используя выравнивание по левому краю, отступ слева – 10-11см, одинарный интервал, обычное начертание.

По центру листа прописными буквами указывают вид работы: эссе, используя полуторный интервал, обычное начертание. Под ним прописными буквами по центру листа располагают название, используя полуторный интервал, полужирное начертание. Следует обращать внимание на точность и правильность написания формулировки темы эссе.

Под названием темы, в нижнем правом углу, в столбик, указывают данные об авторе, используя выравнивание по левому краю, отступ слева – 10-11см, одинарный интервал. Они включают: Ф.И.О. полностью в род. падеже, специальность (шифр), название специальности, курс, группу. Под данными автора, в правом нижнем углу, пропустив одну строку вниз, с заглавной буквы располагают данные о преподавателе, используя выравнивание по левому краю, отступ слева – 10-11см, одинарный интервал. Они включают: Ф. И. О. преподавателя (полностью, в им. падеже), звание (должность). Под данными о преподавателе, в правом нижнем углу, пропустив вниз одну строку, с заглавной буквы, обычным начертанием пишется слово "оценка" и указывают полученную оценку.

В нижней части листа, друг под другом, с заглавной буквы располагают название города и год (без буквы "г"), используя выравнивание по центру, одинарный интервал.
Образец оформления титульного листа дается в Приложении 1.

Вступление - это суть и обоснование выбора данной темы. Оно состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. Приступая к работе над вступлением, очень важно правильно сформулировать вопрос, на который надо найти ответ в ходе своего исследования.

Текст вступления пишется со следующей страницы после титульного листа, соблюдая выравнивание – по ширине, абзацный отступ (1,25 см).

Основная часть - это теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе, и это представляет собой главную трудность.

Хорошо проверенный (и для большинства - совершено необходимый) способ построения любого эссе - использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы. Большое значение могут иметь подзаголовки при структурировании доказательств,
когда необходимо логически обосновать предлагаемую аргументацию/анализ. Заметим, что количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли, но чаще всего имеет смысл ограничиться двумя аргументами к одному тезису: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненным в жанре, ориентированном на краткость и образность. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать иллюстративный материал: графики, диаграммы и таблицы и т. п.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина - следствие, общее - особенное, форма - содержание, часть - целое, постоянство - изменчивость.

Заключение - это обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Оно подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы и приѐмы, рекомендуемые для составления заключения, следующие: повторение, использование иллюстраций, применение цитат, использование впечатляющего утверждения, формулирование наиболее яркой мысли, подытоживающей, резюмирующей рассуждения автора; указание на применение (импликацию) исследования. Текст заключения пишется со следующей строки после окончания основной части с соблюдением абзацного отступа.

Задание. Подготовьте эссе по теме, четко следуя всем требованиям написания и устного выступления, представленные в методических рекомендациих. При написании эссе используйте следующие тематические тезисы:

Тезисы для написания эссе:

1. Подходы к сущности восприятия имиджа;
2. Психологическое воздействие имиджа на своего носителя;
3. Воздействие чужого имиджа на воспринимающий субъект;
4. Воздействие имиджа на окружение – социальную группу;
5. Воздействие первого впечатления.

Тема Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении

Методические рекомендации

Перед созданием презентации на компьютере важно определить:

− назначение презентации, ее тему – следует самому понять то, о чем вы собираетесь рассказывать;

− примерное количество слайдов - слайдов не должно быть много, иначе они будут слишком быстро меняться, и времени для записи у слушателей не останется.

− как представить информацию наиболее удачным образом
− содержание слайдов
− графическое оформление каждого слайда

Этапы создания презентации:

1. Планирование презентации - определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала
2. Составление сценария - логика, содержание.
3. Разработка дизайна презентации – определение соотношения текстовой и графической информации.
4. Проверка и отладка презентации.

Требования к оформлению презентаций:

1. Требования к содержанию информации

· Заголовки должны привлекать внимание аудитории
· Слова и предложения – короткие
· Временная форма глаголов - одинаковая
· Минимум предлогов, наречий, прилагательных

2. Требования к расположению информации.

· Горизонтальное расположение информации
· Наиболее важная информация в центре экрана
· Комментарии к картинке располагать внизу

3. Требования к шрифтам.

· Размер заголовка не менее 24 пунктов, остальной информации не менее 18 пунктов
· Не более двух - трех типов шрифтов в одной презентации
· Для выделения информации использовать начертание: полужирный шрифт, курсив или подчеркивание.

Необходимо использовать так называемые рубленые шрифты (например, различные варианты Arial или Tahoma), причем размер шрифта должен быть довольно крупный.

Предпочтительно не пользоваться курсивом или шрифтами с засечками, так как при этом иногда восприятие текста ухудшается. В некоторых случаях лучше писать большими (заглавными) буквами (тогда можно использовать меньший размер шрифта). Иногда хорошо смотрится жирный шрифт.

Стоит учитывать, что на большом экране текст и рисунки будет видно также (не лучше и не крупнее), чем на экране компьютера. Часто для подписей к рисункам или таблицам

выставляется мелкий шрифт (менее 10 пунктов) с оговоркой: "на большом экране все будет видно". Это заблуждение: конечно шрифт будет проецироваться крупнее, но и расстояние до зрителя будет значительно больше.

4. Способы выделения информации.

· Рамки, границы, заливка

· Различный цвет шрифта, ячейки, блока

· Рисунки, диаграммы, стрелки, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов

Важно подобрать правильное сочетание цветов для фона и шрифта. Они должны контрастировать, например, фон — светлый, а шрифт – темный, или наоборот. Первый вариант предпочтительнее, так как текст читается лучше. Черный текст — белый фон не всегда можно назвать удачным сочетанием для презентаций, так как при этом в глазах часто начинает рябить (особенно если шрифт мелкий), а, кроме того, иногда не достигается тот визуальный эффект, который необходим для эффективного восприятия материала. Использование фотографий в качестве фона также не всегда удачно, из-за трудностей с подбором шрифта. В этом случае надо либо использовать более-менее однотонные иногда чуть размытые фотографии, либо располагать текст не на самой фотографии, а на цветной подложке Иногда целесообразно использование "тематического" фона: сочетание цветов, несущие смысловую нагрузку и т. п. (например, в лекции по сахарам (курс по биохимии) в качестве фона можно использовать поверхность отсканированных кусочков сахара-рафинада).

5. Объем информации и требования к содержанию.

· На одном слайде не более трех фактов, выводов, определений

· Ключевые пункты отражаются по одному на каждом отдельном слайде

Слайды не надо перегружать ни текстом, ни картинками. Лучше избегать дословного "перепечатывания" текста лекции на слайды — слайды, перегруженные текстом, вообще не смотрятся. Лучше не располагать на одном слайде более 2 – 3 рисунков, так как иначе внимание слушателей будет рассеиваться.

Не стоит вставлять в презентации большие таблицы: они трудны для восприятия — лучше заменять их графиками, построенными на основе этих таблиц. Если все же таблицу показать необходимо, то лучше оставить как можно меньше строк и столбцов, привести только самые необходимые данные. Это также позволит сохранить необходимый размер шрифта, чтобы учебная таблица не превратилась в таблицу медицинскую для проверки зрения. При той легкости, с которой презентации позволяют показывать иллюстративный материал, конечно же, хочется продемонстрировать как можно больше картинок. Однако не стоит злоупотреблять этим.

В презентации не стоит использовать музыкальное сопровождение, если конечно оно не несет смысловую нагрузку, так как музыка будет сильно отвлекать и рассеивать внимание — трудно одновременно слушать лектора и музыку.

Анимация допустима либо для создания определенного настроения или атмосферы презентации (в этом случае анимация тем более должна быть сдержанна и хорошо продумана), либо для демонстрации динамичных процессов, изобразить которые иначе просто не возможно (например, для поэтапного вывода на экран рисунка). Если презентация предназначена только для показа (не для печати), то целесообразно "сжимать" картинки до экранного разрешения (76 точек на дюйм), а также использовать рисунки в формате джипег (расширение ".jpg"). Это уменьшит объем презентации и значительно ускорит и упростит работу.

При подготовке мультимедийных презентации докладчик может использовать возможности Интернет.

Компьютерная презентация состоит из отдельных кадров, которые называются слайдами. На каждом слайде можно поместить произвольную текстовую, графическую и аудио информацию, а также видеоклипы. Объекты на слайде могут быть анимированы. При

показе презентации человек просто щелкает мышью. Щелчок – и один слайд сменяется другим.

Презентацию можно показывать прямо на компьютере или выводить на большой экран через мультимедийный проектор. Для создания компьютерных презентаций предназначены специальные программы. Одна из самых популярных программ – PowerPoint.

1. «Светлый фон – темный шрифт, темный фон – светлый шрифт». Хорошо сочетаются: белый фон и черный, синий, красный цвета шрифта; синий фон в сочетании с белым и желтым шрифтом. Предпочтительнее использовать светлый фон и темный шрифт (а не наоборот).

2. Недопустимо использовать, например, белый фон и желтый шрифт, зеленый фон и светло-зеленый шрифт, т.к. на экране текст будет не виден. Не сочетаются синий и красный цвета, т.е. на слайде синего цвета недопустимо использовать красные заголовки и текст. Не приветствуется черный фон в сочетании со светлым шрифтом.

3. Если презентация предназначена для показа в небольшой аудитории, то размер шрифта основного текста должен быть не меньше 18 пт, заголовки – 20 пт и больше. Если презентация предназначена для показа в большом зале – размер шрифта основного текста 28-32 пт, заголовки – 36 пт и более (для шрифта Arial). Если текст не помещается на одном слайде, разбейте его на фрагменты и разместите на нескольких слайдах.

4. Презентация не должна состоять из слайдов, целиком заполненных текстом. Допустимо использовать несколько слайдов со сплошным текстом (особенно в деловых презентациях), но не более 2-3 подряд.

5. Не перегружайте презентацию анимацией, не используйте слишком много разных эффектов. Если слайды однотипные, применяйте к похожим объектам одинаковые эффекты. Анимация не должна быть слишком медленной, иначе слушатели потеряют интерес к тому, что должно появиться на экране.

6. Новые анимированные объекты не должны появляться поверх уже имеющихся на слайде, например, заголовок не должен выезжать поверх картинки.

7. При оформлении слайдов учитывайте, что шрифты с засечками зрительно выглядят меньше (Times New Roman).

8. Фотографии и картинки должны быть достаточно крупными и четкими (лучше с цифровой камеры).

Задание. Подготовьте презентацию по теме лекционного занятия: «Деловое совещание как форма делового общения», используя методические рекомендации в качестве основных требований к написанию и оформлению. При работе над содержанием презентации особое внимание обратите на следующие темы:

Перечень тем:

1. Сущностный аспект понятия деловое общение;
2. Понятие деловое общение, его особенности и виды;
3. Этапы и фазы делового общения;
4. Деловое совещание как форма делового общения в сфере туризма;
7. Ведение телефонных разговоров между туроператором и клиентом туристических услуг;
8. Особенности делового общения в разных странах мира;

Тема 3.3 Деловые переговоры

Методические рекомендации

Перед созданием презентации на компьютере важно определить:

- назначение презентации, ее тему – следует самому понять то, о чем вы собираетесь рассказывать;
- примерное количество слайдов - слайдов не должно быть много, иначе они будут слишком быстро меняться, и времени для записи у слушателей не останется.
- как представить информацию наиболее удачным образом

- содержание слайдов
- графическое оформление каждого слайда

Этапы создания презентации:

1. Планирование презентации - определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала
2. Составление сценария - логика, содержание.
3. Разработка дизайна презентации – определение соотношения текстовой и графической информации.
4. Проверка и отладка презентации.

Требования к оформлению презентаций:

1. Требования к содержанию информации

· Заголовки должны привлекать внимание аудитории
· Слова и предложения – короткие
· Временная форма глаголов - одинаковая
· Минимум предлогов, наречий, прилагательных

2. Требования к расположению информации.

· Горизонтальное расположение информации
· Наиболее важная информация в центре экрана
· Комментарии к картинке располагать внизу

3. Требования к шрифтам.

· Размер заголовка не менее 24 пунктов, остальной информации не менее 18 пунктов
· Не более двух - трех типов шрифтов в одной презентации
· Для выделения информации использовать начертание: полужирный шрифт, курсив или подчеркивание.

Необходимо использовать так называемые рубленые шрифты (например, различные варианты Arial или Tahoma), причем размер шрифта должен быть довольно крупный.

Предпочтительно не пользоваться курсивом или шрифтами с засечками, так как при этом иногда восприятие текста ухудшается. В некоторых случаях лучше писать большими (заглавными) буквами (тогда можно использовать меньший размер шрифта). Иногда хорошо смотрится жирный шрифт.

Стоит учитывать, что на большом экране текст и рисунки будет видно также (не лучше и не крупнее), чем на экране компьютера. Часто для подписей к рисункам или таблицам выставляется мелкий шрифт (менее 10 пунктов) с оговоркой: "на большом экране все будет видно". Это заблуждение: конечно шрифт будет проецироваться крупнее, но и расстояние до зрителя будет значительно больше.

4. Способы выделения информации.

· Рамки, границы, заливка
· Различный цвет шрифта, ячейки, блока
· Рисунки, диаграммы, стрелки, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов

Важно подобрать правильное сочетание цветов для фона и шрифта. Они должны контрастировать, например, фон — светлый, а шрифт – темный, или наоборот. Первый вариант предпочтительнее, так как текст читается лучше. Черный текст — белый фон не всегда можно назвать удачным сочетанием для презентаций, так как при этом в глазах часто начинает рябить (особенно если шрифт мелкий), а, кроме того, иногда не достигается тот визуальный эффект, который необходим для эффективного восприятия материала. Использование фотографий в качестве фона также не всегда удачно, из-за трудностей с подбором шрифта. В этом случае надо либо использовать более-менее однотонные иногда чуть размытые фотографии, либо располагать текст не на самой фотографии, а на цветной подложке Иногда целесообразно использование "тематического" фона: сочетание цветов, несущие смысловую нагрузку и т. п. (например, в лекции по сахарам (курс по биохимии) в

качестве фона можно использовать поверхность отсканированных кусочков сахара-рафинада).

5. Объем информации и требования к содержанию.

· На одном слайде не более трех фактов, выводов, определений

· Ключевые пункты отражаются по одному на каждом отдельном слайде

Слайды не надо перегружать ни текстом, ни картинками. Лучше избегать дословного "перепечатывания" текста лекции на слайды — слайды, перегруженные текстом, вообще не смотрятся. Лучше не располагать на одном слайде более 2 – 3 рисунков, так как иначе внимание слушателей будет рассеиваться.

Не стоит вставлять в презентации большие таблицы: они трудны для восприятия — лучше заменять их графиками, построенными на основе этих таблиц. Если все же таблицу показать необходимо, то лучше оставить как можно меньше строк и столбцов, привести только самые необходимые данные. Это также позволит сохранить необходимый размер шрифта, чтобы учебная таблица не превратилась в таблицу медицинскую для проверки зрения. При той легкости, с которой презентации позволяют показывать иллюстративный материал, конечно же, хочется продемонстрировать как можно больше картинок. Однако не стоит злоупотреблять этим.

В презентации не стоит использовать музыкальное сопровождение, если конечно оно не несет смысловую нагрузку, так как музыка будет сильно отвлекать и рассеивать внимание — трудно одновременно слушать лектора и музыку.

Анимация допустима либо для создания определенного настроения или атмосферы презентации (в этом случае анимация тем более должна быть сдержанна и хорошо продумана), либо для демонстрации динамичных процессов, изобразить которые иначе просто не возможно (например, для поэтапного вывода на экран рисунка). Если презентация предназначена только для показа (не для печати), то целесообразно "сжимать" картинки до экранного разрешения (76 точек на дюйм), а также использовать рисунки в формате джипег (расширение ".jpg"). Это уменьшит объем презентации и значительно ускорит и упростит работу.

При подготовке мультимедийных презентации докладчик может использовать возможности Интернет.

Компьютерная презентация состоит из отдельных кадров, которые называются слайдами. На каждом слайде можно поместить произвольную текстовую, графическую и аудио информацию, а также видеоклипы. Объекты на слайде могут быть анимированы. При показе презентации человек просто щелкает мышью. Щелчок – и один слайд сменяется другим.

Презентацию можно показывать прямо на компьютере или выводить на большой экран через мультимедийный проектор. Для создания компьютерных презентаций предназначены специальные программы. Одна из самых популярных программ – PowerPoint.

1. «Светлый фон – темный шрифт, темный фон – светлый шрифт». Хорошо сочетаются: белый фон и черный, синий, красный цвета шрифта; синий фон в сочетании с белым и желтым шрифтом. Предпочтительнее использовать светлый фон и темный шрифт (а не наоборот).

2. Недопустимо использовать, например, белый фон и желтый шрифт, зеленый фон и светло-зеленый шрифт, т.к. на экране текст будет не виден. Не сочетаются синий и красный цвета, т.е. на слайде синего цвета недопустимо использовать красные заголовки и текст. Не приветствуется черный фон в сочетании со светлым шрифтом.

3. Если презентация предназначена для показа в небольшой аудитории, то размер шрифта основного текста должен быть не меньше 18 пт, заголовки – 20 пт и больше. Если презентация предназначена для показа в большом зале – размер шрифта основного текста 28-

32 пт, заголовки – 36 пт и более (для шрифта Arial). Если текст не помещается на одном слайде, разбейте его на фрагменты и разместите на нескольких слайдах.

4. Презентация не должна состоять из слайдов, целиком заполненных текстом. Допустимо использовать несколько слайдов со сплошным текстом (особенно в деловых презентациях), но не более 2-3 подряд.

5. Не перегружайте презентацию анимацией, не используйте слишком много разных эффектов. Если слайды однотипные, применяйте к похожим объектам одинаковые эффекты. Анимация не должна быть слишком медленной, иначе слушатели потеряют интерес к тому, что должно появиться на экране.

6. Новые анимированные объекты не должны появляться поверх уже имеющихся на слайде, например, заголовок не должен выезжать поверх картинки.

7. При оформлении слайдов учитывайте, что шрифты с засечками зрительно выглядят меньше (Times New Roman).

8. Фотографии и картинки должны быть достаточно крупными и четкими (лучше с цифровой камеры).

Задание. 1) Подготовьте презентацию по теме лекционного занятия: «Деловая беседа как основная форма делового общения», используя методические рекомендации в качестве основных требований к написанию и оформлению. При работе над содержанием презентации особое внимание обратите на следующие темы:

Перечень тем:

1. Сущностный аспект понятия деловой беседы;
2. Структура деловой беседы;
3. Этапы и фазы деловой беседы;
4. Деловая беседа как форма делового общения в сфере туризма;
5. Ведение телефонных разговоров между туроператором и клиентом туристических услуг;
6. Особенности деловой беседы в разных странах мира;

2) Подготовьтесь к итоговому тестированию по всей дисциплине.

Задания для итогового тестирования:

Вариант № 1

1. Формой деловой коммуникации является
- конфликт
- письменная
- межличностная

2. К традиционным средствам научной коммуникации относится
- документальный источник информации
- электронная почта –
подведение итогов беседы

3. К фазам деловых переговоров относится
- приветствие – аргументирование
- примирение сторон

4. Новой формой научных коммуникаций является
– веб-серфинг
- конференция
– диспут

5. Целью критики в деловых отношениях является:
- устранение ошибок в производстве
- воспитание работника
- создание имиджа руководителя

6. Целью деловых коммуникаций является:
- общение

- повышение эффективности производства
- духовное развитие персонала
7. Методологию коммуникологии разработали:
- Луман и Хабермас
- Платон и Сократ
- Бэкон и Гоббс
8. Целью деловой конфликтологии является:
- предотвращение конфликтов
- управление конфликтами
- описание видов конфликтов на предприятии
9. Корпоративная культура должна строиться на принципах:
- соперничества
- сотрудничества
- соревновательности
10. Самопрезентация направлена на:
- создание имиджа
- манипуляцию личностными отношениями
- влияние на руководителя и коллектив для достижения собственной выгоды
11.Целью научных коммуникаций является:
- развитие науки и научного знания
- общение ученых
- знакомство с культурой и обычаями стран, где планируется учеба студентов
12. Целью «невидимого колледжа» является:
- формирование сообщества ученых в виртуальном пространстве
- дистантное образование студентов
- общение всех, кто интересуется проблемами науки
13. Компьютерная герменевтика связана с:
- проблемами понимания в виртуальном пространстве
- международными виртуальными коммуникациями
- различием программ и версий, используемых при коммуникации
14. В какой аспект функционирования науки попадают коммуникации ученых:
- наука как социальный институт - наука как объективное знание
-наука и образование
15.Основной целью современных коммуникаций ученых является:
- решение проблем, имеющих общую значимость для человечества
- обмен научным опытом
- межличностное общение ученых всего мира
16. Когда необходим спор в процессе коммуникаций:
- всегда, т.к. спор
– это источник истины
- никогда, т.к. спор может быть источником конфликтов
- в зависимости от конкретных обстоятельств деловых коммуникаций
17. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:
- трансакциями
- манипулированием в процессе коммуникаций
- профилактикой конфликтов
18. Коммуникативная сторона общения связана с:
- содержанием и пониманием в процессе коммуникации
- профилактикой конфликтов
- созданием имиджа в общении
19. Суггестия в коммуникациях – это:

- способ внушения
-способ самопрезентации
- способ уйти от переговоров
20. Ритуальный стиль коммуникации основан на:
- актуализации формальных норм общения
- использовании межкультурных методов коммуникации
- применении методов психологической защиты
21.Манипулятивные коммуникации предполагают:
- отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей
- отношение к партнеру как самоценности
- игнорирование партнера по общению
22. Гуманистические коммуникации предполагают:
- отношение к партнеру как к самоценности
- бесконфликтное общение
- эмоциональное общение
23. Этика критики предполагает:
- оценку конкретных действий
- оценку поступков - оценку личности
24. Аттракция в коммуникациях – это:
- умение расположить к себе партнера
- умение привлечь к себе внимание
- умение избегать конфликтов
25. Эгоцентризм в коммуникациях – это:
- эгоизм - духовная энергетика коммуникации
- сосредоточенность на самом себе
26. Целью коммуникологии как науки является:
- раскрытие общих законов коммуникаций независимо от форм и областей
- раскрытие законов деловой коммуникации
- раскрытие законов научных коммуникаций
27. Брейнсторминг – это:
- метод организации деловой коммуникации, рассчитанный на повышение умственной активности участников,
- метод организации коммуникации, рассчитанный на преодоление сопротивления партнера
- метод организации коммуникации, рассчитанный на бессознательное воздействие
28. Интеграцией знаний о коммуникациях занимается наука:
-философия
-коммуникология
- психология общения
29. В сферу изучения коммуникологии не входит:
- теория массовой коммуникации
- межличностная и деловая коммуникация
- технические коммуникации
30. В современном обществе решающее значение приобретают:
- международные и глобальные коммуникации
- семейные коммуникации
- деловые коммуникации
31. Крупнейшими современными специалистами в коммуникологии являются:
- П.Бурдье, Д.Вольтон, Б.Мьеж
- Б.Спиноза, Р.Декарт
- В.Соловьев, Н.Бердяев
32. Парадигмы современной коммуникологии складываются на основе:

- междисциплинарных исследований всех наук, изучающих коммуникации
- информатики, логики и философии
- философии, психологии общения, социологии

Вариант № 2

Вопросы № 1, 2, 11, 13, 17, 20, 23, 24, 32, 34. Уровень сложности — легкий (1 балл).

Вопросы № 6, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 26, 29, 31, 35 -40.Уровень сложности — средний (2 балла).

Вопросы № 3, 4, 5, 7, 10, 25, 27, 28, 30, 33. Уровень сложности — сложный (3 балла).

1. Обмен информацией между людьми – это А) коммуникативная сторона общения, Б) интерактивная сторона общения, В) перцептивная сторона общения	2. К невербальной коммуникации НЕ относится: А) жесты, мимика, позы, Б) речь, В) прикосновения, пожатие руки, объятия
3. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это А) эмпатия, Б) рефлексия, В) идентификация	4. Термин “коммуникация” появился в научной литературе А) в начале XX в., Б) в начале XXI в., В) в конце XIX в.
5. Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий посредником между средствами массовой информации и коммуникантом: А) менеджер по связям с общественностью, Б) Лидер мнений (ключевой коммуникатор), В) Имиджмейкер	6. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью: А) убеждающей коммуникации, Б) экспрессивней коммуникации, В) познавательней коммуникации
7. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель: А) ритуальной коммуникации, Б) экспрессивной коммуникации, В) суггестивной коммуникации	8. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко: А) фонетический барьер, Б) логический барьер, В) семантический барьер
9. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении: А) активное рефлексивное слушание, Б) нерефлексивное слушание, В) эмпатическое слушание	10. Кто является основоположником «теории ролей»? А) Э.Берн, Б) А.Адлер, В) Г.Блумер
11. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего:	12. Языковая игра – это ... А) намеренное нарушение норм речевого

А) эпидейктическая Б) информационная В) агитационная	поведения, Б) названия общеизвестных событий, имена или тексты, которые говорящие (пишущие) воспроизводят в своей речи, В) тексты, содержащие цитаты
13. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению: А) закрытая поза, суженые зрачки глаз, Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении, В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас	14. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок … тактики общения: А) директивной, Б) понимающей, В) принижающе - уступчивой
15. Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации: А) намерение, цель, Б) код, В) контекст	16. Интерактивная сторона общения состоит: А) в обмене информацией между людьми, Б) в организации взаимодействия между людьми, В) включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению
17. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются А) деструкцией, Б) диссонансом, В) шумом, Г) дисгармонией	18. Создатель сообщений - это А) получатель, Б) источник, В) канал
19. Стиль коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий А) обвинительный стиль; Б) директивный стиль; В) стиль разрешения проблем	20. Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяется самым близким людям: А) интимная, Б) социальная, В) личная
21. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию - это А) коммуникация, Б) конфликт, В) лекция	22. Какого барьера непонимания НЕ хватает в списке: фонетическое непонимание, семантическое непонимание, стилистическое непонимание… а) логический барьер б) психологический барьер в) физический барьер
23. Передача конкретных способов деятельности – это функция деловой коммуникации: А) интегративная, Б) трансляционная,	24. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача: А) самопрезентации, Б) социализации,

В) самопрезентация	В) социального контроля
25. Специфической особенностью делового общения является… А) неограниченность во времени, Б) регламентированность, В) отсутствие норм и правил, Г) разговор по душам	26. С каких слов может начинаться письмо-просьба: А) Направляем информацию… Б) Напоминаем Вам, что… В) Просим выслать в наш адрес
27. Письменные виды делового общения – это… А) отчет, справка, Б) докладная, акт, В) объяснительные записки, Г) многочисленные служебные документы	28. Кому адресуется письмо-приглашение с предложением принять участие в семинарах, совещаниях: А) руководителю организации, Б) заместителю руководителя организации, В) руководителю структурного подразделения, в котором работает сотрудник, Г) в отдел кадров организации
29. Какое письмо может иметь следующий текст: «Сообщаем Вам о том, что Ваше предприятие не может выступить покупателем в соответствии со статьей закона…»: А) письмо-сообщение Б) письмо-извещение В) письмо-отказ	30. С каких слов может начинаться письмо-просьба: А) Направляем информацию… Б) Напоминаем Вам, что… В) Просим выслать в наш адрес… Г) В соответствии с Вашим письмом
31. На каких служебных письмах ставится печать: А) сопроводительных, Б) письмах-запросах, В) гарантийных письмах, Г) информационных, Д) на всех служебных письмах	32. С какой целью в письме указывают фамилию и телефон исполнителя: А) для оперативной связи, Б) для придания документу юридической силы
33. Исходящий номер служебного письма – это: А) регистрационный номер, проставляемый адресатом, Б) регистрационный номер, проставляемый автором письма	34.С каким падежом употребляется производный предлог *согласно*: А) с дательным, Б) родительным, В) винительным, Г) предложным.
35. Главное требование культуры общения по телефону – это… А) краткость (лаконичность) изложения, Б) длительность общения, В) четкость изложения, Г) жесткость в разговоре	36. Первым этапом переговорного процесса может быть… А) ультиматум, Б) ознакомительная встреча (деловая беседа), В) обсуждение претензий, Г) встреча экспертов
37. Профессиональное общение руководителя зависит от… А) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными, Б) установок и ценностей руководителя , В) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами, Г) все ответы верны	38. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию… А) с заранее планируемым эффектом и результатом, Б) происходящую случайно с непланируемым заранее эффектом и результатом, В) носящую информативный характер

39. Деловая беседа… А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой , Б) направлена на решение определенных производственных задач и проблем, В) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их , Г) отличается разнообразием обсуждаемых тем	40. Укажите правильное продолжение предложения: *Следуя этим ориентирам*, А) администрацией округа проведена определенная работа. Б) администрация округа провела определенную работу. В) была проведена определенная работа.

3. Рекомендуемая литература

Основная литература:

1.Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия: Профессиональное образование). - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A.

2.Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Юрайт, 2017. — 468 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D.

3.Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B.

4.Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — М. : Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291.

Дополнительная литература:

1.Болотова, А.К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для СПО / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2018. — 327 с. — (Серия: Профессиональное образование). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/32E909B9-A64E-480D-A813-D19514388E3D

2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. — 432 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=944360

3.Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение В 2 ч. Ч. 1 : учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Юрайт, 2018. — 231 с. — (Серия : Профессиональное образование).— Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585.

4.Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Ч. 2: учебник и практикум для СПО / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. - М.: Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия: Профессиональное образование). - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/D6B82178-F5C5-4091-8AA0-AECF4E1482FE.

5.Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2018. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование).. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D80.