

Министерство образования и науки Самарской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Самарской области
«Борский государственный техникум»

«Согласовано»
Руководитель МК
_____ О.П. Долгих
«31» августа 2021г.
Протокол № _____
от «31» августа 2021г.

Утверждаю
Зам. директора по УВР
_____ Е.М. Ковалева
«31» августа 2021г.

Методические рекомендации
по выполнению практических работ
по учебной дисциплине

ОГСЭ.06 Общие компетенции профессионала

программа подготовки специалистов среднего звена

44.02.01 Дошкольное образование
(гуманитарный профиль)

Автор-составитель: Рязанцева Е.В. - преподаватель первой
квалификационной категории ГБПОУ СО «Борский государственный
техникум»

Организация-разработчик: ГБПОУ СО «Борский государственный техникум»

Содержание

1. Пояснительная записка	3
2. Задания для практической работы	6
3. Критерии оценки	44
4. Перечень учебных изданий, интернет – ресурсов.	44

1. Пояснительная записка

Методические рекомендации для обучающихся по выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.06 Общие компетенции профессионала образовательных по программе подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) 44.02.01 Дошкольное образование.

На практических занятиях обучающиеся анализируют опыт практической деятельности в сфере работы с информацией:

- указания фрагмента(-ов) источника, содержащих информацию, необходимую для решения задачи деятельности;
- выделения из избыточного набора источников, содержащих информацию, необходимую для решения задачи деятельности;
- извлечения информации по одному заданному основанию из одного или нескольких источников, содержащих избыточную в отношении задачи информационного поиска информацию;
- систематизации информации в рамках заданной простой структуры;
- формулирования содержащегося в источнике информации вывода по заданному вопросу;
- формулирования содержащихся в источнике аргументов, обосновывающих заданный вывод.

В результате освоения раздела I обучающийся должен получить и проанализировать опыт практической деятельности в сфере самоорганизации и самоуправления:

- анализа рабочей ситуации с указанием на ее соответствие \ несоответствие эталонной ситуации;
- определения на основе заданного алгоритма деятельности ресурсов, необходимых для ее выполнения;
- оценки продукта (своей) деятельности по эталону (эталонным параметрам).

В результате освоения раздела I обучающийся должен получить и проанализировать опыт практической деятельности в сфере коммуникации:

- создания стандартного продукта письменной коммуникации на основе заданной бланковой формы;
- извлечения из устной речи (монолога, диалога, дискуссия) основного (общего) содержания фактической информации по заданным основаниям;
- произнесения монолога в соответствии с заданной целью коммуникации перед заданной целевой аудиторией;
- работы в группе в соответствии с заданной процедурой и по заданным вопросам.

РАЗДЕЛ II

В результате освоения раздела II обучающийся должен получить и проанализировать опыт практической деятельности в сфере работы с информацией:

- оценки обеспеченности задачи планирования деятельности информационными ресурсами;
- формулирования информационного запроса для получения требуемой информации;
- составления и заполнения простой таблицы для систематизации информации;
- составления и заполнения простой схемы / блок-схемы для систематизации информации;
- определения типа структуры для систематизации информации на основе заданной цели систематизации информации;
- анализа аргументов с точки зрения корректности формулировки и соответствия тезису;
- сравнительного анализа информации по заданным критериям;
- формулирования вывода на основе заданных посылок;

- формулирования аргументов в поддержку вывода / тезиса.

В результате освоения раздела II обучающийся должен получить и проанализировать опыт практической деятельности в сфере самоорганизации и самоуправления:

- анализа рабочей ситуации по критериям;
- оценки продукта по заданным критериям;
- планирования продукта на основе заданных критериев оценки;
- планирования деятельности в соответствии с заданным алгоритмом;
- планирования типовой деятельности в заданной ситуации.

В результате освоения раздела II обучающийся должен получить и проанализировать опыт практической деятельности в сфере коммуникации:

- презентации продукта с заданной целью коммуникации перед заданной целевой аудиторией в модельных условиях;
- планирования запросов целевой аудитории для подготовки к служебному докладу и выступлению на совещании;
- выполнения служебного доклада / выступления на совещании с заданной целью коммуникации перед заданной целевой аудиторией в модельных условиях;
- составления служебной записки;
- составления протокола / объяснительной записки;
- извлечения из монолога, диалога / дискуссии требуемого содержания фактической информации и логических связей, организующих эту информацию;
- определения вопросов для группового обсуждения на основе задания для групповой работы.

РАЗДЕЛ III

В результате освоения раздела III обучающийся должен получить и проанализировать опыт практической деятельности в сфере работы с информацией:

- характеристики заданного источника информации в соответствии с задачей информационного поиска;
- обоснования использования источника информации определенного типа / конкретного источника для получения требуемой для решения задачи деятельности информации;
- систематизация информации в рамках заданной сложной таблицы;
- систематизация информации в рамках заданной сложной схемы / блок-схемы;
- систематизации информации в рамках самостоятельно определенной в соответствии с задачей информационного поиска структуры;
- определения критериев для сравнительного анализа информации в соответствии с поставленной задачей деятельности.

В результате освоения раздела III обучающийся должен получить и проанализировать опыт практической деятельности в сфере самоорганизации и самоуправления:

- оценки продукта деятельности по критериям, самостоятельно определенным на основе задачи деятельности;
- анализа рабочей ситуации в соответствии с критериями, самостоятельно определенными на основе заданной эталонной ситуации;
- формулирования проблемы;
- постановки цели и выбора способа достижения цели в заданной ситуации;
- постановки задач и планирования деятельности по достижению заданной цели.

В результате освоения раздела III обучающийся должен получить и проанализировать опыт практической деятельности в сфере коммуникации:

- извлечения из монолога, диалога, дискуссии фактической и оценочной информации (основная тема, предположения, аргументы, доказательства, выводы, оценки);

- произнесения монолога в жанре, самостоятельно избранном в соответствии с заданной целью и целевой аудиторией;
- группового обсуждения;
- создания продукта письменной коммуникации сложной структуры, содержащего сопоставление позиций и / или аргументацию за или против предъявленной для обсуждения позиции.

Опыт практической деятельности будет получен в соответствии с требованиями уровней I-III к деятельности обучающихся по уровням сформированности общих компетенций

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК7. Ставить цели, мотивировать деятельность воспитанников, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.

ОК11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

Методические указания по учебной дисциплине ОГСЭ.06 Общие компетенции профессионала для выполнения практических работ созданы Вам в помощь для работы на занятиях, подготовки к практическим работам, правильного составления отчетов.

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами третьего поколения (ФГОС-3), краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практической работе Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую Вы должны найти время для ее выполнения или передачи.

2. Задания для практической работы

Раздел I. Общие компетенции профессионала: уровень I

Тема № 1. Компетенции в сфере работы с информацией Практическая работа № 1

Учебная цель:

- Закрепить теоретические знания по способам поиска источника информации, пользуясь электронным, бумажным каталогом и поисковыми системами Интернета.
- Извлекать и систематизировать информацию из нескольких источников.
- Проводить группировку и классификацию объектов процессов и явлений.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

- осуществлять поиск информации,
- извлекать и производить первичную обработку информации,
- обрабатывать информацию,

Знать:

- способы нахождения источников информации.
- способы группировки и систематизации информации

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме

Сегодня не существует единого подхода к определению понятия «информация». Но при всех трактовках этого понятия предполагается существование двух объектов: **источника информации** и **потребителя** (получателя) информации. Передача информации от одного к другому происходит с помощью сигналов, которые, вообще говоря, могут не иметь никакой физической связи с ее смыслом: эта связь определяется соглашением.

По содержанию информация подразделяется на общественно-политическую, социально-экономическую, научно-техническую и т.д. Вообще же классификаций информации много, они строятся по различным основаниям. Как правило, из-за близости понятий точно так же строятся и классификации данных. Например, информация подразделяется на **статическую** (постоянную) и **динамическую** (переменную). Другое деление - **первичная, производная, выходная** информация. Третье деление – информация **управляющая** и **осведомляющая**. Четвертое - **избыточная, полезная** и **ложная**. Пятое – **полная** (сплошная) и **выборочная**. Наиболее важные для обработки информации характеристики:

Избыточность информации - характеристика, показывающая, что информация не нужна для принятия решения. Избыточная информация бывает двух видов: сведения, не имеющие отношения к содержанию принимаемых решений, и сведения, поступающие в объеме, недоступном для своевременной обработки.

Прагматический аспект информации - характеристика информации с точки зрения полезности для решения задачи. При этом оценка может быть субъективной, отражая точку зрения получателя информации (интерпретатора). Если получатель хотя и понял поступившую информацию, но не счел ее полезной, важной, то это означает наличие прагматического шума - такая информация отсеивается.

Репрезентативность информации - достаточность информации для принятия и обоснования решения, ради которого она собрана. Например, в выборочном методе статистики репрезентативность выборки - это соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности: если выборка репрезентативна, то по ее свойствам можно судить о генеральной совокупности; если выборка произведена неправильно, говорят об ошибке репрезентативности.

Достоверность информации - общая точность и полнота информации, которая нередко определяется как свойство информации быть правильно воспринятой. Достоверность

информации обратно пропорциональна вероятности возникновения ошибок в информационной системе. В общем случае достоверность информации достигается:

- указанием времени свершения событий, сведения о которых передаются;
- сопоставлением данных, полученных из различных источников;
- своевременным вскрытием дезинформации;
- исключением искаженной информации и др.

Неполнота информации - принципиальное свойство экономических, социальных и многих других управляемых систем, возникающее по двум причинам: в силу неопределенного, случайного характера 1) самой системы и 2) возможностей приобретения сведений об этой системе. Таким образом, большинство решений, принимаемых в экономических, социальных и т.п. системах, принимается в условиях неполноты информации.

Разнообразное использование понятия информации побудило некоторых ученых придать ему общенаучное значение. Основоположниками такого общего подхода к понятию информации были английский нейрофизиолог У.Р. Эшби и французский физик Л. Бриллюэн.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе:

1. Что подразумевается под понятием «информация»?
2. Классификация информации по содержанию.
3. Дать характеристику видам информации.
4. Каковы основные рекомендации по поиску информации в Интернете?

Инструкция по выполнению практической работы

Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.

Изучить порядок выполнения задания.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Контролем является защита отчета по практическому занятию.

Задания практической работы:

Задание № 1 Понятие об информации и её характеристики.

Задание № 2 Перед вами карточки. Они такие же, как в каталогах в библиотеке. Рассмотрите их и запишите, какая информация содержится в карточках. (Приложение А)

Задание № 3 Вам необходимо дать оценку финансовой доступности услуг доступа в Интернет в 2006 году. (Приложение Б)

Задание № 4 С помощью Интернета найдите, о ком написаны следующие строки. Заполните таблицу. (Приложение В)

№	Фамилия, Имя	Образец для поиска	Ссылка на ресурс, где нашли ответ
1			
2			
3			
4			
5			

ПРИЛОЖЕНИЯ к практической работе 1

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Розенталь Д.Э.

Р64

Справочник по русскому языку. Практическая стилистика/Д.Э.Розенталь. - М.: ООО «Издательский дом «ОНИКС 21 век»: ООО «Издательство «Мир и образование», 2003. - 384 с.

ISBN 5-329-00322-9 (ООО «Издательский дом «ОНИКС 21 век»)

ISBN 5-94666-059-4 (ООО «Издательство «Мир и образование»)

Справочник содержит основные разделы практической стилистики русского языка: стили языка, лексическую и грамматическую стилистику, изобразительно-выразительные средства языка.

Для широкого круга читателей.

УДК 811.161.1 (035)

ББК 81.2Рус

Каргашов С.А., Одегов Ю.Г., Кокорев И.А.

К-27

Трудоустройство: поиск работы: учебное пособие / Под ред. Ю.Г. Одегова. - М.: Издательство «Экзамен», 2002. - 384 с.

ISBN 5-94692-984-4

В книге рассмотрен современный рынок труда: прием, отбор и найм персонала. Показаны особенности найма персонала в инофирмах в условиях российского рынка, прием и регистрация граждан органами службы занятости. Представлен анализ внешнего рынка труда и политики государства на этом рынке, социально-экономическая сущность безработицы и регулирования трудоустройства. Освещены организационные и психологические аспекты поведения безработного.

Для студентов, преподавателей и аспирантов экономических вузов, руководителей предприятий всех форм собственности, практических работников служб занятости и подбора персонала, специалистов государственных и муниципальных служб.

УДК 311.5:352

ББК 65.240-2

Денни Р.

Д33

Установка на успех. Персональный определитель потенциала удачливости. - СПб.: Питер, 2002 с.: ил. - (Серия «Бизнес-психология»).

ISBN 5-94692-984-4

Успех - одно из наиболее трудных понятий для определения: для разных людей он ассоциируется с различными аспектами.

Психолог-тренер Ричард Денни структурировал книгу так, чтобы вы могли не просто читать текст, но легко находить фрагменты, необходимые лично вам. Книга очень практична и написана для каждого, кто хочет добиться успеха.

ISBN 5-94723-065-8

ISBN 0-7494-2133 (англ.)

ББК 88.372
УДК 316.66

Филина, Фаина Николаевна

Ф53

Справочник наемного работника / Ф.Н. Филина. - М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008. - 488 с. - (Трудовое законодательство). - ISBN 978-5-476-00560-5.

Агентство СІР РБГ

В настоящем издании содержатся все нюансы трудового законодательства, о которых следует знать современному работнику: особенности исчисления заработной платы, премий, надбавок и иных денежных выплат, пособий по беременности и родам и больничных; государственные гарантии, работа по совместительству и в выходные дни, оплата отпусков, ответственность работодателя за нарушение прав работников -далеко не весь перечень вопросов, освещенных в этой книге.

Пособие снабжено многочисленными практическими примерами. Книга будет полезна всем российским работникам любых уровней и должностей.

УДК 349.2(035)
ББК 67.405.1-32я22

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

СЕТЬ ДА СЕТЬ КРУГОМ

Вера Рыклина

Число пользователей Интернета перевалило за миллиард, а «подсаженность» на Сеть перестает быть болезнью - это уже вторая жизнь, которая порой богаче первой.

А ...То, что еще несколько лет назад казалось дикостью и сумасшествием, теперь едва ли не норма и уж точно никого не удивляет. В Интернет «уходят» самые разные люди - от домохозяйек с постоянно включенным компьютером до менеджеров высшего звена, которые даже свой мобильник не мыслят без выхода в Сеть. Новый мир - это не только практически неограниченный доступ к информации, но и возможность неограниченного же общения. «Если вам нужно понять, что такое глобализация, загляните на какой-нибудь форум, - говорит Стив Клипс, профессор Калифорнийского университета, специалист в области интернет-психологии. - Вы увидите, как сенегальцы общаются с финнами, а эквадорцы с китайцами. Вот где глобализация!»

Б «Проживание» в Сети и сейчас многие считают чуть ли не болезнью, которую нужно лечить, мол, сознательный уход от реальности - нехороший признак. Раньше, когда масштабы Интернета были скромными, наверное, так и было. Но теперь миллиард обитателей виртуального мира как раз его полагает реальным. И к тому же очень удобным. Он намного шире и доступнее «старого», где круг общения был ограничен коллегами по работе, родственниками и немногочисленными друзьями. А качество жизни в новом мире не хуже, и он явно дешевле.

В Последнее обстоятельство изменило модель пользования Интернетом. Теперь в Сети можно жить непрерывно, ни в чем себе не отказывая и не тратя на это больших денег. В Штатах безлимитное соединение стоит приблизительно \$5 в месяц, в Европе - 6-7. В России за последние два года Интернет подешевел в несколько раз. «Он стал не просто доступным, - говорит известный Интернет-персонаж, сетевой обозреватель Александр Плющев. - Он стал общедоступным». В 2003 г., когда Александр впервые подсоединился к выделенной линии, у него был тариф (с лимитом в 1 гигабайт и скоростью соединения 128 Кб/с) стоимостью в \$99. Сейчас он платит \$25-30 и входит в Сеть без всякого лимита. «А есть тарифы еще дешевле, - добавляет он. - Вплоть до 600 рублей в месяц».

Г Перелом произошел незаметно. И он явно связан с экспоненциальным ростом числа подключенных к Интернету компьютеров. В начале лета был опубликован доклад американской аналитической фирме Marketer, согласно которому в конце 2005 г. мир перевалил отметку в 1 млрд интернет-пользователей. Еще 5 лет назад, когда в Сети тусовались не более 500 млн человек, в развитых странах проводили эксперименты вроде «можно ли выжить, не выходя из дома»; теперь это без проблем можно сделать даже в России, где Интернет появился всего-то 10 лет назад. В России теперь тоже каждый шестой появляется в этом «параллельном мире»: по данным Мининформсвязи России, у нас около 22 млн подключенных к Интернету компьютеров, то есть около 17% населения имеет доступ в Сеть.

Источник: Русский Newsweek, №28 (106), 24-30 июля 2006 с. 38-43

ПРИЛОЖЕНИЕ В

1. Он обратился с просьбой в соответственное американское учреждение (Patent office) даче ему привилегии на изобретение 14 февраля 1876 г. и получил ее. Французский институт присудил ему премию Вольты за это изобретение, которое теперь получило обширнейшее применение всех концах цивилизованного мира, а известный английский ученый В. Томсон не побоялся на это изобретение чудом из чудес.

Со времени получения привилегии он сделал практические улучшения в своем приборе. Эксплуатация изобретения обогатила его, хотя близкие к нему люди, заведующие его делами, разбогатели более его. Сначала 1878 г. в Америке и в Англии начался ряд процессов, которыми оспаривалось его право на полученную им привилегию; многие приписывали себе изобретение основных частей прибора. Против него на судах выступили: Мак Доноуг, Берлинер, Грей, Дольбир, Ходькомб, Чиннок, Рандаль, Блек, Ирвин, Фельпс, - всего тринадцать противников.

2. Появление экскаватора в свое время было связано с бурным развитием науки и техники в Североамериканских Соединенных Штатах еще в начале XIX века. Тогда строителям катастрофически не хватало рабочих рук, и чтобы данный пробел восполнить, известный на то время этот изобретатель предложил свой вариант конструкции машины больших размеров, которая была с большим ковшом специально для рытья грунта. Хотя вообще в историю он вошел скорее как изобретатель знаменитого пассажирского лифта. Его сыновья впоследствии основали фирму, которую называли в честь своего отца. Данное предприятие и сегодня специализируется на выпуске лифтов и экскаваторов. Первой его машиной был одноковшовый экскаватор. Позднее им же был придуман абзетцер или многоковшовая модель.

3. Этот человек был скромным бригадиром текстильной фабрики в г. Страуд. В 1830 г. он сделал свое изобретение, видоизменив машину, которая подравнивала края рулонов с тканью на текстильной фабрике. На дворе стоял 1830 г., а уже в 1832 г. изобретение увидело свет. Фирма «Рэнсомс» наладила производство и продажу машин, и сразу оказалось, что для того, что считалось стоящим искусством и отбирало у британцев массу времени, не нужно ни особого умения, ни много времени. Машина была сделана в двух вариантах. Маленькая стоила 7 гиней и предназначалась для джентльмена, который хотел бы поработать ею сам», а большая модель стоила 10 гиней и бы предназначена «в основном для рабочих».

Современники восторженно отзывались об его изобретении, но сам он, подавая заявку на патент, отнесся к своему детищу более критично, охарактеризовав результаты его работы так: остаются «округлые шрамы, неровности и проплешины, которые... бывают видны в течение нескольких дней»

4. Он родился в Нижнем Новгороде. В 1921 году он экстерном сдал экзамены за среднюю школу и поступил в МВТУ на электротехнический факультет. Начало его инженерной и научной деятельности совпало с осуществлением плана ГОЭЛРО - плана по электрификации страны, по ходу работы пришлось столкнуться с необходимостью быстрого моделирования сложных систем и большим количеством трудоемких

вычислений. В 45 лет, будучи уже известным ученым в области электроэнергетики, переключается полностью на новое для него направление - вычислительную технику. В Институте электротехники АН УССР он организовал первый в стране научный семинар, на базе которого была создана лаборатория по разработке ЭВМ, названной МЭСМ (Малая электронная счетная машина). Она стала первой ЭВМ, созданной в СССР.

5. Он был пятым ребенком в семье голландского бизнесмена - торговца алмазами и другими драгоценными камнями, который покончил жизнь самоубийством, оставив семье огромное состояние. Завершив обучение в Политехнической школе, отправился на военную службу. Положенный после службы отпуск проводил в Польше, где во дворе одного из заводов подобрал искореженную шестеренку, которая натолкнула его на мысль о шестеренках особой прочности, которые и стали визитной карточкой его автомобилей.

Во время Первой мировой войны предложил правительству наладить производство дефицитных боеприпасов за три месяца и полностью выполнил свои обязательства по этому контракту. Свои успехи объяснял организацией дела. Действительно, он внес множество усовершенствований в управление производством. Например, выдача зарплаты двум с половиной тысячам рабочих-мужчин занимала на его заводе около 10 минут, а женщинам, которых на предприятии было примерно на сотню человек больше — 15 минут. Без сожалений он мог вложить немалые суммы в «совершенно бесполезное», по мнению многих, мероприятие (в рекламу, например, которая в Европе его времени «двигателем торговли» еще не считалась).

В разгар военных действий Первой мировой войны он заказал инженерам разработку первого автомобиля своей компании.

Создавая в 1919 г. свою фирму, он вовсе не предполагал выпускать военную технику. К этому его подтолкнул инженер Адольф Кегресс, вернувшийся из России, где в царском гараже разрабатывал и испытывал легкий гусеничный движитель с резиноканевой лентой и цепным приводом ведущего фрикционного барабана.

Хотя с завершением производства грузовиков в 1975 г. фирма прекратила работы и над армейскими машинами, но практически все последующие гражданские легковые автомобили, легкие фургоны, пикапы и микроавтобусы поступали и продолжают поступать в вооруженные силы многих стран мира.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме

Основание для извлечения информации - критерий, с помощью которого информация определяется как необходимая или избыточная для решения поставленной задачи; Отбор и обработка информации об одном и том же объекте в зависимости от поставленной задачи информационного поиска может идти по разным основаниям, т.е. с опорой на разные существенные признаки объекта, которые важны в той или иной ситуации.

Работая с одним источником, вы можете одновременно извлекать информацию по одному или нескольким основаниям. В последнем случае необходимо заранее:

- понять, связаны ли эти основания, может ли быть одна и та же информация ценна для ответа на несколько вопросов;
- обдумать способ, которым вы будете отделять в своих рабочих заметках одну информацию от другой.

В зависимости от поставленной задачи информационного поиска основания могут быть ранжированы т.е. распределены по их значению для решения информационной задачи.

Ранжировать в процессе извлечения можно и собственно получаемую информацию. Такое ранжирование может вестись по разным критериям.

По точности соответствия информационному запросу:

1. информация непосредственно и исчерпывающе отвечает на заданный вопрос;
2. информация снимает неопределенность по части поставленного вопроса;
3. информация дает косвенный ответ на заданный вопрос, т.е. требует обработки - детализации или конкретизации (приведены данные о классе объектов, к которому относится интересующий вас объект, или приведены данные о единичном случае, тогда

как вас интересует общее правило или закономерность, приведена информация о схожем объекте и т.п.).

Информация, не соответствующая вашему запросу, оказывается избыточной, ее следует игнорировать.

По достоверности (Фактологическая информация):

1. информация, представляющая собой изложение факта или закреплённой нормы (ссылка на нормативно-правовой акт, техническую документацию, описание, снабжённое указанием на персоналии, контактной информацией, датами и т.п.);
2. информация, представляющая собой общее место (содержится в источниках разного вида, повторяется без цитирования почти дословно);
3. информация, подтверждённая аргументацией, опирающейся на общие позиции, принятые аксиомы, факты, ранее обоснованные сведения, первичную информацию;
4. информация, подтверждённая единичным достоверным опытом (человека, организации).

По правдоподобности:

1. информация, не противоречащая достоверным данным о других признаках и проявлениях объекта, общим закономерностям, массиву первичных данных;
2. информация, противоречащая некоторым достоверным данным о других признаках и проявлениях объекта, общим закономерностям, массиву первичных данных;
3. информация, противоречащая достоверным данным о других признаках и проявлениях объекта, общим закономерностям, массиву первичных данных

Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе:

1. Извлечение и первичная обработка информации по самостоятельно сформулированным основаниям
2. Определение структуры для извлечения информации.
3. Полное и выборочное чтение таблиц.
4. Составление таблицы для извлечения информации.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.
2. Изучить порядок выполнения задания.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Контролем является защита отчета по практическому занятию.

Задания практической работы:

Задание №1 Внимательно изучите описание типов профессий, представленных в тексте. Запишите, к каким типам профессий относятся профессии садовода, кассира, скульптора, экскурсовода, следователя, бухгалтера (Приложение А)

Задание №2 Внимательно изучите информацию, представленную в тексте. Ответьте на следующие вопросы. Кратко запишите свои ответы. (Приложение Б)

От каких параметров зависит величина ставки по вкладу?

1. _____
2. _____

Какими бонусами банки привлекают клиентов?

1. _____
2. _____
3. _____

Почему рублевые депозиты сейчас выгоднее валютных?

Задание № 3 Изучите основные правила мерчандайзинга по выкладке товаров. Подберите к каждому правилу принцип, на основании которого оно было сформулировано, и заполните таблицу. Одно правило лишнее. (Приложение В)

Правило	Принцип
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Задание № 4. Изучите сводную таблицу, содержащую информацию о жалобах, поступивших в течение квартала на работников бюро ремонта бытовой техники, работающих по вызовам на дому у клиентов. (Приложение Г)

Ответьте на вопросы:

1. Сколько раз предметом жалобы явилось то, что мастер повредил ремонтируемое устройство или другие предметы обстановки? _____

2. Сколько сотрудников позволяли себе опаздывать к клиентам более чем на 30 минут? _____

3. Кто из сотрудников не смог устранить неисправность? _____

4. На кого из сотрудников не поступило ни одной жалобы? _____

ПРИЛОЖЕНИЯ к практической работе 2

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Типология профессий (по Е.А. Климову)

Все профессии можно классифицировать по объекту труда.

Профессии типа «человек - природа» связаны с участием человека в процессах, протекающих в живой природе. Сюда можно отнести профессии, связанные с изучением Земли (геолог, геофизик, океанолог, метеоролог и т.п.), ее растительного и животного мира (ботаник, биолог, зоолог, орнитолог, кинолог, генетик, эколог и т.п.), производством продукции животноводства и растениеводства (садовод, агроном, овощевод, животновод, зоотехник, ветеринар и т.п.).

В профессиях типа «Человек-техника» не обойтись без использования разнообразных машин и механизмов, приборов и инструментов. Сюда можно отнести великое множество промышленных и строительных специальностей (сталевар, литейщик, кузнец, фрезеровщик, электрик, токарь, слесарь, штукатур, каменщик, столяр, швея, инженер и т.п.), а также вождение и обслуживание транспортных средств.

К профессиям типа «человек-знаковая система» смело можно отнести разнообразные формы обработки информации. Это работа с системами: языковыми (библиограф, нотариус, лингвист, историк, филолог, философ, литературовед и т.п.), абстрактно-математическими (статистик, математик, кассир, бухгалтер, экономист, метролог и т.п.), графическими (чертежник, конструктор, картограф, штурман и т.п.), с системами и средствами обработки знаков (программист, оператор ЭВМ и т.п.).

Основное содержание профессий типа «человек - художественный образ» - искусство, художественная культура. Сюда можно отнести изобразительное творчество (архитектор, живописец, дизайнер, скульптор и т.п.), художественную обработку материалов (гравер, модельер, ювелир и т.п.), создание художественных зрелищ (композитор, музыкант-исполнитель, вокалист, дирижер, танцовщик, балетмейстер, актер, режиссер, оператор).

Основным содержанием профессий типа «человек - человек» является общение. Здесь необходимо уметь устанавливать и поддерживать контакты с людьми. Сюда относятся педагогические профессии (учитель, воспитатель, вожатый, тренер, преподаватель), профессии в сферах юстиции (арбитр, юрисконсульт, милиционер, следователь, прокурор, адвокат), культпросветработа (библиотекарь, экскурсовод, гид-переводчик, корреспондент), обслуживания (продавец, официант, парикмахер, бортпроводник и т.п.). Медицинские профессии (санитар, фельдшер, медицинская сестра, врач) в значительной

степени относятся к этому виду деятельности, хотя отчасти попадают и в другие виды («человек - природа» и «человек - техника»).

Иногда реальные профессии представляют собой комбинацию различных видов деятельности, поэтому относить конкретную профессию к тому или иному типу следует по преобладающим в профессиональной деятельности объектам труда.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Не прячьте ваши денежки...

Сезонные предложения - верный способ привлечь новых клиентов. Будь то магазин одежды, распродающий по бросовым ценам модную коллекцию, или туристическое агентство, предлагающее со скидкой срочно уехать в одну из жарких стран. Различные летние акции и горячие предложения появляются и у банков.

В попытке привлечь новых клиентов банки соревнуются в оригинальности предложений, и конкуренция идет не только по процентным ставкам и срокам вкладов или кредитов. Но даже названия вкладов могут поучаствовать в своеобразном соревновании. Как и с праздничными новогодними вкладами, именующимися «Рождественский», «Зимняя сказка», «Новогодний», в предложениях для отпускников смысл заложен уже в наименовании: «Доходное лето», «Суперлето», «Лето плюс», «Лето», «Отдых плюс», «Снега Килиманджаро», «Арабская сказка» и так далее.

Многие банки выдумывают дополнительные приманки для клиентов. Так, например, пользователи специального вклада «Жемчужина Нила» помимо повышенных процентных ставок и привлекательных условий размещения денежных средств получают еще возможность поучаствовать в розыгрыше путевок в Египет на двоих. Каждый месяц с апреля по август разыгрывается по 3 путевки, а в сентябре - 5 путевок. Разместить средства можно как на 3 месяца, так и на 6 и даже на год. Ставки по такому вкладу достаточно высокие, но получить свои проценты вкладчик сможет только в конце срока вклада.

Каждому по проценту

Обычно летом банки предлагают открыть срочные вклады - как на 1-2 месяца, квартал или год, так и на 2-3 года. А некоторые не откажутся взять деньги и на две недели. Но всегда работает одно и то же железное правило: чем больше время, тем больше и выигрыш клиента.

Трехмесячный вклад в лучшем случае можно открыть по ставке 9,5-11% годовых в рублях и 5% годовых в долларах или евро. А по трехгодovому - до 13 и 9,5% соответственно. Если же вы отдадите деньги на 1-2 месяца, премия составит всего лишь от 3,5 до 9% в рублях. Так что выгоднее открывать срочный вклад на максимально длительный срок. Конечно, если деньги вам скоро не понадобятся.

Важен и размер минимальных сумм, которые банк разрешает вносить на срочный вклад (как правило, не меньше 10-15 тысяч). Если вы найдете банк, готовый взять и 5 тысяч, то на большую прибыль рассчитывать не стоит. Еще один минус - как правило, с краткосрочных вкладов, в отличие от вкладов до востребования, получить свои проценты можно только по окончании срока вклада. Да и его пополнение в течение этого срока не всегда возможно.

Многие банки готовы предложить при открытии срочного вклада, например, скидку на аренду сейфовых ячеек, участие в течение лета в розыгрыше путевок, бесплатные и без первоначального взноса банковские карты и т.д.

Желающим накопить следует выбрать стандартный вклад, который предусматривает возможность дополнительных взносов. Ведь срочные вклады вряд ли помогут вам значительно приумножить ваши средства. Скорее, не потерять. Все равно банковский счет выгоднее и безопаснее, чем матрас.

Приумножая, не растеряй

Если же правительство сдержит обещание не выпустить инфляцию за 10%, то при рублевой ставке 13% можно оказаться в выигрыше. Впрочем, обладатели срочных

вкладов могут рассчитывать и на то, что летом инфляция, как правило, ниже, чем в другие месяцы.

Кстати, рублевые депозиты выгоднее валютных и из-за того, что позволяют не нести потери при конвертации, так как многие банки при обмене берут дополнительную комиссию. Впрочем, некоторые банки сейчас предлагают клиентам осуществить конвертацию вкладов в иностранной валюте во вклады в рублях и по льготному курсу, например, на 10 копеек выше текущего курса.

Если вы собрались в отпуск и хотите пользоваться своими процентами за границей, то лучше открыть вклад в иностранной валюте. Выплаты по вкладу производятся на счет пластиковой карты. Причем можно пополнять свой счет по окончании определенного срока - например, ежемесячно. В этом случае проценты начисляются и присоединяются к сумме вклада. Это так называемая капитализация процентов.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ПРАВИЛА ПО ВЫКЛАДКЕ ТОВАРОВ

1. Лучше обозреваются товары, расположенные справа от основного направления движения покупателей.
2. Товары, принадлежащие одной группе, объединяются.
3. Объединяются товары, потребление которых взаимосвязано (например, мобильный телефон и чехол).
4. При вертикальном способе выкладки одноименные товары, различающиеся по размерам, фасону, цвету, укладывают один под другим.
5. При горизонтальном способе выкладки определенные однородные товары помещают вдоль по всей длине оборудования, каждому выделяют одну-две полки.
6. Декоративная выкладка воспринимается как реклама, поэтому не стоит ею злоупотреблять - покупатель должен ощущать свободу выбора.
7. Информация о товаре на упаковке должна находиться в поле зрения покупателя.

ПРИНЦИПЫ МЕРЧАНДАЙЗИНГА

1. Повторение в выкладке рядов с одним и тем же товаром привлекает к этому товару дополнительное внимание. Чем большую площадь займет товар, тем лучше он будет замечен и тем большее привлечет внимание.
2. Продажа возрастает пропорционально числу одновременно видимых лицевых сторон упаковки выставленного товара, содержащих необходимую информацию. Следует обеспечить адекватный разворот лицевой стороны упаковки к потоку посетителей.
3. При расположении товаров по вертикали маленькие упаковки рекомендуется размещать сверху (так удобнее рассмотреть упаковку и достать товар), а большие - внизу.
4. Желательно группировать товар так, чтобы ваша продуктовая линейка целиком занимала горизонтальные блоки. Это позволит потребителю легче выделить и найти вашу продукцию. Так продуктовая линейка будет восприниматься покупателем как единое целое.
5. Размещение разных товарных групп по соседству может способствовать увеличению продаж каждой из них. Такие товары, как правило, связаны в сознании покупателя позитивной ассоциативной цепочкой. Так, расположение упаковок чая рядом с выкладкой коробок конфет может значительно увеличить продажи и того, и другого.
6. Считается, что вход в магазин, который должен быть просторным, лучше расположить с правой стороны: среднестатистический потребитель предпочитает обходить торговый зал справа налево.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Сведения о жалобах, поступивших на работников бюро бытовой техники

Фамилия	Содержание жалоб							
	На качество работ			На нарушение норм общения	На срыв сроков			
	Неисправность не устранена	Устраненная неисправность проявилась раньше окончания гарантии на ремонт	При устранении неисправности был поврежден прибор \ предметы обстановки		Неявка по вызову	Опоздание		Дезинформация о сроках завершения работ
менее 30 мин.				более 30 мин.				
Алексеев	0	0	0	4	0	2	0	0
Борисов	0	0	0	0	0	0	0	0
Валентинов	1	0	0	1	0	1	0	2
Васильев	0	3	1	0	1	0	3	0
Викторов	0	0	0	0	0	0	0	0
Денисов	0	1	2	0	0	1	3	0
Дмитриев	0	2	0	2	0	0	1	0
Иванов	2	1	0	5	0	0	0	0
Карлов	0	1	0	0	0	0	0	0
Кириллов	0	0	0	0	1	0	0	0
Марков	0	1	0	0	0	0	0	0
Михайлов	0	0	0	1	0	0	0	0
Николаев	0	0	0	0	0	0	0	0
Никитин	0	3	0	0	0	0	0	0
Ольгин	0	0	1	1	0	0	1	0
Павлов	0	0	0	1	3	1	0	0
Петров	0	1	0	2	0	0	0	0
Сергеев	0	0	0	1	0	1	0	0
Сашин	0	0	0	2	0	0	0	0
Тимофеев	0	0	0	0	1	0	0	0
Тимурбеков	0	0	0	0	0	0	1	0
Яшин	0	1	0	1	0	0	0	0

Тема 2. Компетенции в сфере самоорганизации и самоуправления

Практическая работа №2

Учебная цель: Планировать деятельность и ресурсы по решению задач в рамках заданных технологий.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

- планировать деятельность,
- планировать ресурсы,
- анализировать ситуации,

Знать:

- способы планирования деятельности,
- способы планирования ресурсов по решению задач.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме

Цель - указание на то, какой конечный результат будет получен после ваших действий.

Задача - указание на то, какой промежуточный результат будет получен для достижения поставленной цели.

Задача:

- фиксирует промежуточные изменения результаты (*что*), а не описывает процесс(*что и как происходит*);
- конкретна, измерима с помощью получения объективных данных;
- ясна любому человеку, не причастному к ее постановке и решению.

ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Простой план

Если вы планируете какую-то хорошо вам известную и простую по составу деятельность, вам необходимо только определить ресурс времени. Для этого нужно:

1. Записать все действия (шаги) в хронологической последовательности.
2. По опыту или следуя технологической документации, указать, сколько времени вам потребуется для выполнения каждого действия (шага).
3. Перевести относительные единицы времени (5 часов, 1 день и т.п.) в календарные (или в часы и минуты, если вся деятельность укладывается в один день).

Такой план *применяется, если вам хорошо известна технология деятельности* и нет необходимости комбинировать разные технологии для решения разных задач.

Он оформляется следующим образом:

время

деятельность (шаги)

дополнительная информация

В качестве дополнительной информации могут быть указаны ресурсы, которые потребуются к началу выполнения действия, фамилии ответственных (если планируется деятельность группы людей), объекты текущего контроля. Эта колонка может отсутствовать.

Такой способ планирования можно применять, если вы используете известную технологию деятельности или часть алгоритма (технологии), позволяющие решить задачу

Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе:

1. Составление плана деятельности с выделением фрагмента известной (заданной) технологии.
2. Составление своей характеристики в качестве ресурса.
3. Описание примеров альтернативных ресурсов.
4. Постановка задач на основе общей информации рекомендательно-инструктивного характера.
5. Анализ ситуации.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.

2. Изучить порядок выполнения задания.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Контролем является защита отчета по практическому занятию.

Задания практической работы:

Задание №1 Вы работаете в парикмахерском салоне. Во время эпидемии гриппа заболели и оба администратора, и заменяющий их человек. Менеджер сети салонов предложил вам выполнять обязанности администратора, сказав, что если вы справитесь с этой работой, можно будет говорить о вашем карьерном росте.

Прочитайте фрагменты должностной инструкции администратора и рассказ посетительницы салона и составьте план своей работы на первый день в новом качестве.

Салон работает с 9:00 до 21:00, мастера работают в две смены, пересменок на обеденное время. (Приложение А)

Время

Деятельность

Задание №2 Желая подработать во время обучения, вы просмотрели объявления о вакансиях, не требующих специальной подготовки, в рубрике «Частичная занятость» газеты «Работа». Выберите два наиболее интересных для вас объявления и охарактеризуйте себя как ресурс, нужный работодателю, подавшему каждое из этих объявлений, для выполнения работ, указанных в объявлениях. Характеристики запишите.

(Приложение Б)

Объявление №

Характеристики

Задание № 3 Прочитайте описание ситуаций и предложите для каждой из них альтернативные ресурсы. Запишите свои предложения.

Ситуация

Ресурсы

Вам необходимо отформатировать свой реферат, но на компьютере недавно установили офис-2010, и вы не понимаете, где в его панели управления разрыв раздела.

Родители готовы предоставить в ваше полное распоряжение дачу для недельного отдыха с друзьями при условии, что за два дня, оставшиеся до их приезда, вы изведете все сорняки на незанятом посадками участке в три сотки.

На время практики спецодежду не выдают, а вы понимаете, что вашу цивильную одежду после такого обращения можно будет выбрасывать.

ПРИЛОЖЕНИЯ к практической работе 2

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Работа бывает красивой

Что такое «ПЕРСОНА»? Я вам расскажу свою историю, вы сами поймете.

Утром бежала на работу, вдруг поняла, что каждый день проношусь мимо салона «ПЕРСОНА». Решила, что после работы зайду-разузнаю. Правда, последний поход в парикмахерскую ничем хорошим мне не запомнился: «глухонемая» парикмахерша соорудила мне на голове что-то скорее довоенное, короче, выглядела я не просто нелепо, но и лет на 10 старше своего возраста. С работы вырвалась часов в 9 вечера. Еще издали заметила в витринах салона яркий свет. Удивилась, подошла поближе, пригляделась: кому-то моют голову, кого-то сушат-укладывают, мужик дремлет, пока его стригут.

Открываю дверь, прохожу несколько шагов вперед, вижу молодого человека за рецепцией, встретились глазами, он мне широко и приветливо улыбнулся и поздоровался,

я уже догадалась - администратор. После небольшого ступора (я даже не знаю, что меня удивило больше - то, как хорошо он выглядит, или то, насколько приветлив и приятен) я, наконец, произнесла что-то по поводу того, как я собиралась записаться, как я занята и замотана: короче, поймала себя на мысли, что готова ему рассказать всю свою жизнь, потом я спохватилась, что выгляжу смешной и несчастной, но он и не думал смеяться надо мной, пригласил присесть, угостил чаем, дал посмотреть журнал модных причесок. А потом администратор предложил мне проконсультироваться с мастером, добавив, что консультация бесплатная. Ко мне подошла девушка, она оказалась топ-мастером, хороша собой, уверена в себе, море обаяния. Мы присели, и я приготовилась к худшему, как она меня сейчас будет отчитывать по поводу моего «кикиморского» внешнего вида, но этого не случилось: я уже сто лет не слышала о красоте и привлекательности и уже была готова заночевать в салоне, лишь бы воплотить в жизнь ее советы. В общем, мне было хорошо, я смогла расслабиться, постригли меня просто прекрасно... Что еще женщине нужно для счастья?

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ администратора предприятия сферы обслуживания

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Администратора.

Администратор назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора.

Администратор подчиняется непосредственно директору.

На должность Администратора назначается лицо, имеющее высшее или среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2-х лет.

Администратор должен владеть компьютером на уровне уверенного пользователя, в том числе уметь пользоваться компьютерными программами учета товаров и движения клиентов.

Администратор должен знать:

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы, касающиеся работы предприятия сферы обслуживания;
- товароведение, стандарты и технические условия на товары, основные их свойства, качественные характеристики;
- поставщиков, ассортимент и номенклатуру выпускаемой ими продукции;
- структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы;
- правила и методы организации обслуживания клиентов;
- основы экономики, организации труда и управления;
- основы маркетинга и организации рекламы;
- порядок оформления помещений и витрин;
- основы эстетики и социальной психологии;
- законодательство о труде;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда;
- правила техники безопасности, производственной санитарии и гигиены, противопожарной безопасности, гражданской обороны.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

1. Администратор:

1. Организует бесперебойную работу предприятия.
2. Осуществляет работу по организации эффективного и культурного обслуживания клиентов, созданию для них комфортных условий, контролирует отсутствие нарушений правил обслуживания.

3. Консультирует клиентов по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
4. Поддерживает на рабочих местах атмосферу доброжелательности, подает личный пример в обслуживании клиентов.
5. Контролирует в общем приемку-сдачу расходных материалов на склад, своевременную подачу расходных материалов работникам, проверяет их качество, сроки годности, проверяет соответствие записей в журнале оказанных услуг и прохождения оплаты услуги через кассу в конце смены, проверяет наличие в доступном для клиентов месте книги жалоб и предложений.
6. Обеспечивает общий контроль за сохранностью оборудования и прочих материальных ценностей.
7. Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
8. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.
9. Информировывает руководство об имеющихся недостатках в обслуживании, принимаемых мерах по их ликвидации.
10. Осуществляет контроль за соответствующим оформлением витрин, рабочих мест, мест для ожидания клиентов, помещения предприятия в целом, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы.
11. Обеспечивает чистоту и порядок на предприятии в целом и на прилегающей территории.
12. Соблюдает сам и контролирует соблюдение работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены, требований противопожарной безопасности, гражданской обороны.
13. Соблюдает сам и обеспечивает исполнение работниками распоряжений и приказов администрации предприятия.
14. Контролирует выход работников на работу, присутствие работников на рабочем месте в течение рабочего дня, контролирует опрятный вид работников, ношение работниками в рабочее время форменной рабочей одежды.
15. Своевременно открывает предприятие и контролирует своевременный доступ сотрудников во внутренние помещения. Контролирует своевременное закрытие всех внутренних помещений предприятия и сам своевременно закрывает предприятие.
16. Своевременно и четко сдает помещение предприятия под охрану.
17. Должен иметь опрятный внешний вид.

ПРАВА

1. Администратор имеет право:

1. Давать распоряжения и указания и предпринимать соответствующие действия по устранению причин, создавших конфликтную ситуацию.
2. Вносить предложения администрации предприятия по улучшению работы, относящейся к функциональным обязанностям Администратора и всего предприятия в целом.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

2. Администратор несет ответственность:

1. За невыполнение своих функциональных обязанностей.
2. За недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения.
3. За невыполнение приказов, распоряжений директора.
4. За нарушение Правил внутреннего трудового распорядка, правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных на предприятии.
5. За разглашение коммерческой тайны.
6. За несохранность, порчу расходных материалов и иных материальных ценностей, если несохранность, порча произошли по вине Администратора.

4. УСЛОВИЯ РАБОТЫ

1. Режим работы Администратора определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными на предприятии.

С инструкцией ознакомлен: (подпись)

(Ф.И.О.)

« » г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(вакансии не требуют специальной подготовки)

1. Крупный банк приглашает на работу вечернего секретаря. Возраст от 18 до 35 лет, исполнительность, работа на телефоне, прием звонков и факсов, консультации клиентов, з/п от \$100 до \$300.

2. Современной западной компании, которая занимается выпуском бисквитных рулетов, требуются укладчики-упаковщики на временные, но регулярные проекты. График: с 6:00 до 18:00 и с 18:00 до 6:00 по вашему выбору. Испытательного срока нет. Бесплатное питание. З/п от 5000 руб., зависит от количества отработанных часов. Доплата за ночные часы.

3. Интернет-магазину требуются курьеры от 17 до 30 лет для доставки товаров, з/п 4000-12000 руб., оплата мобильного, гибкий график, в том числе вечерняя смена (с 18 часов).

4. Компании требуется уборщик/уборщица для уборки офисных и производственных помещений в вечернее время (с 18 до 23), з/п от 5000 руб.

5. Компании требуются промоутеры для работы в супермаркетах по продвижению товара (дегустации, консультации, подарок за покупку и пр.), в рабочие дни чаще всего чт.-пт. 16:00-20:00, сб.-вс. 12:00-16:00, но есть и другое время, з/п от 7000 руб. + премии.

6. Требуются сортировщики печатных изданий. Обязанности: сортировка и комплектация журналов и газет по заказам. Условия работы: ночной график: 2-3 смены в неделю, 20:00-6:00, з/п сдельная от 800 руб./смена.

7. Требуется упаковщик на кассе. График работы: пн.-чт. 19:00-23:00, пт. 18:00-23:00, сб., вс. 11:00-17:00.

Тема 3. Компетенции в сфере коммуникации Практическая работа №3

Тема: Составление служебной записки простой и сложной формы.

Учебная цель: Научиться составлять служебную записку простой и сложной формы

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

- воспринимать содержание информации в процессе устной и письменной коммуникации.

Знать:

- культуру устной и письменной речи делового человека

- правила составления служебной записки.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме

Служебная записка— это письменное сообщение для использования внутри организации. Традиционно письма применяют для внешних связей, в то время как служебные записки обычно предназначены исключительно для внутренних коммуникаций. Исследователи обнаружили, что 90% сообщений, написанных деловыми людьми, существует в форме писем или служебных записок. Эти же исследователи выяснили, что деловые люди пишут больше служебных записок, чем писем.

Служебные записки выполняют множество функций: передают информацию из одного отдела в другой, поддерживают связь между филиалами, их могут подшивать в архив, чтобы обратиться к ним еще раз. Фактически, служебная записка— это наиболее широко используемая форма письменной коммуникации внутри организации.

- Служебная записка сохраняется в письменном виде. В отличие от устной беседы служебная записка может быть подшита в архив для дальнейшего использования. Ею могут пользоваться как автор, так и получатель. Наиболее вероятно, что служебные записки, затрагивающие важные вопросы, будут сохранены. Ссылка на регистрационный номер предыдущей записки в служебной записке с более поздней датой напомнит как получателю, так и отправителю такие детали, как дата, персональная ответственность и крайние сроки выполнения работ.

- Служебная записка удобна для передачи сложной информации. Когда устное сообщение содержит слишком много очень специфических деталей или его сложно передать в устной форме, слушателю трудно запомнить содержание. Запутанные инструкции нелегко понять, а когда их произносят вслух, то вероятность ошибки восприятия возрастает. Таким образом, служебные записки становятся прекрасными «шпаргалками».

- Служебные записки могут быть доступны сразу нескольким читателям одновременно. Если Вы хотите передать сообщение нескольким сотрудникам сразу, то на индивидуальное общение с каждым потребуется время. Несоответствия в расписании работы могут затруднить сбор группы для встречи, а служебная записка может быть передана большому количеству адресатов одновременно.

Независимо от ситуации, в которой пишется служебная записка, начинать необходимо с ее планирования. Прежде всего, определите Ваши цели. Зачем Вы пишете? Затем постарайтесь проанализировать предполагаемую аудиторию, ответив на вопрос: Кому Вы пишете? И, наконец, выберите основные идеи, подумав, что конкретно Вы хотите донести до читателя.

Служебную записку изобрели для того, чтобы упростить коммуникативный процесс внутри организации, поэтому при ее подготовке и написании некоторые детали и изысканность стиля приносятся в жертву краткости. Обычно деловые люди, которым приходится часто писать, при подготовке служебной записки меньше задумываются над подбором наиболее подходящих слов, чем при подготовке письма. Служебная записка, как правило, менее формальна и более конкретна, чем письмо.

Служебные записки готовят в самых разнообразных ситуациях. Стандартные цели включают в себя:

- Запрос информации;
- Выдачу инструкций;
- Сопровождение другого сообщения (сопроводительная записка);
- Объявления (извещения).

Служебная записка с запросом информации составляет часть внутренней деятельности любой организации. В одних случаях на изучение и подготовку ответа на такой запрос читателю требуются многие часы работы, в других случаях читатель может написать ответ прямо на оригинале и вернуть отправителю. Можно выделить три этапа подготовки служебной записки с запросом информации:

1. Обозначьте основную мысль— запрос.
2. Изложите необходимые детали.
3. Напомните читателю основную мысль и предоставьте дополнительную уточняющую информацию.

Эффективность записки-запроса зависит в основном от ясности и обоснованности содержания сообщения, а также от того, как автор определяет свои цели.

При передаче инструкций с помощью служебной записки Вы должны попытаться так преподнести информацию, чтобы ни одного вопроса предполагаемого читателя не осталось без ответа. В то же время старайтесь избегать «пережевывания» и повторения очевидного.

Служебная записка может быть также использована для сообщения о таких событиях, как перемещения персонала, встречи или изменения в деловой политике компании. Иногда записки-извещения широко распространяются по всей организации, иногда они могут предназначаться только для узкого круга лиц, а иногда их вывешивают на доске объявлений компании.

Формат служебной записки предназначен для упрощения и ускорения процессов внутренней коммуникации. Как правило, это достигается за счет унификации структуры информации. Обязательные элементы служебной информации размещаются в верхней части страницы и включают в себя:

Кому:

От:

Дата:

Тема:

Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе:

1. В чем заключаются функции служебных записок?
2. Каковы преимущества служебных записок как средства внутренней коммуникации?
3. Каков должен быть формат служебной записки?
4. Какими могут быть основные цели подготовки служебных записок?
5. С чего следует начать подготовку служебной записки?

Инструкция по выполнению практической работы

1. Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.
2. Изучить порядок выполнения задания.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Контролем является защита отчета по практическому занятию.

Задания практической работы:

Задание №1 В связи с приближением летнего сезона прошу Вас представить в службу персонала графики отпусков сотрудников Ваших подразделений не позднее 30 марта с.г. Любые корректировки графика после его утверждения руководством, начиная с 15 апреля с.г. необходимо представлять в службу персонала не позднее, чем за месяц до предполагаемых изменений.

Задание №2 Составить служебную записку. Представьте, что вы отвечаете за организацию производственной практики учащихся 3-го курса профессионального лицея № 21. Вы составили расписание рабочего дня, изменив время обеденного перерыва работников, участвующих в проведении практики. Используя информацию о служебных записках, напишите от лица заместителя директора Цветкова С.И. служебную записку на тему «Корректировка расписания обеденного перерыва рабочих цехов №2 и №3». Адресуйте ее директору предприятия Петрову В.Н., датируйте сегодняшним днем, и попросите согласовать расписание.

Задание №3

Московский радиотехнический колледж имени академика А. А. Расплетина Министерства образования РФ (Москва, ул. Б.Декабрьская, 5, 124000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам школ города с сообщением об открытии в новом учебном году двух факультетов: современные информационные технологии и юридический. В письме сообщалось также о том, что правила приема на указанные факультеты общие. Письмо было составлено исполнителем Степановой и подписано директором Л.Б.Мартынюком 15 марта текущего года.

Задание №4 ООО «Лига» (Москва, 123465, ул. Маросейка, д.15, тел. 384-05-90, факс: 384-05-90) запланировало проведение Всероссийской рождественской ярмарки обуви с 10 ноября по 31 декабря текущего года. Однако в связи с тем, что ООО «Лига» не располагало достаточными площадями для проведения ярмарки, Исполнительный директор общества А.А.Кочетков вынужден был обратиться к Директору Всероссийского выставочного центра Т.К.Турову с просьбой о предоставлении обществу в аренду 300-400 кв.м выставочной площади и гарантией оплаты.

Раздел II. Общие компетенции профессионала: уровень II

Тема 1. Компетенции в сфере работы с информацией.

Практическая работа №4

Составление и заполнение простой таблицы для систематизации информации.

Цель: формирование умения анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения задачи.

Задачи:

1. Научиться планировать альтернативные ресурсы.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

Различные виды сфер деятельности также требуют различных ресурсов. Как правило, проводится различие между капиталоемкими и трудоемкими сферами деятельности. Чем более капиталоемким является предприятие, тем более значительной может быть первоначальная потребность в инвестициях, а, следовательно, в финансовых ресурсах.

В сельскохозяйственном производстве (в земледелии) наиболее важным ресурсом является земля, её плодородность и местоположение с точки зрения логистики. Производство является тем более эффективным, чем больше земли обрабатывается. Земля может являться собственностью предпринимателя, а может быть им арендована. Важные необходимые ресурсы – это техника, инвентарь, удобрения, средства защиты. Один работник, используя различные машины, может возделывать крупный участок земли. Потребность в инвестициях и денежных ресурсах на момент основания может быть очень значительной.

При основании предприятия, занимающегося животноводством, также может потребоваться значительный капитал (например, для покупки молодых животных, скота, зданий, техники, корма).

При основании предприятия, которое занимается промышленным производством, зачастую очень важно логистическое местоположение предприятия с точки зрения товаров, а также наличия рабочей силы. Если речь идет о трудоемком производстве (например, изготовление ремесленных изделий, операции по сборке, низкий уровень механизации), как правило, требуется довольно много человеческих ресурсов. Первоначальная потребность в инвестициях не всегда бывает очень значительной (например, для оборудования помещений, приобретения оборотного имущества, обучения работников). При высоком уровне автоматизации и механизации значительно увеличивается потребность в физическом капитале (например, оборудование, станки) и технологиях. Для предприятия, которое занимается промышленным производством, очень важны уровень и наличие инфраструктуры (например, энергия, вода, канализация, транспорт и т.п.). Первоначальная потребность в инвестициях предприятия, занимающегося промышленным производством, может быть очень высокой.

При оказании услуг доля различных типов ресурсов, как правило, различна. Чем более капиталоемкой является оказываемая услуга (например, химчистка, кафе, ресторан, отель, туристическая фирма), тем выше потребность в приобретении оборудования, инвентаря, в получении залога и т.д. Зачастую также важно расположение предприятия в отношении клиентов. В то же время существуют услуги, в отношении которых потребность в первоначальном ресурсе, а, следовательно, в инвестициях, не является высокой, однако наиболее важной является доля людских ресурсов (например, в области обучения, консультаций, бухгалтерских и аудиторских услуг).

При основании предприятия, которое занимается торговлей, первоначальные инвестиции, т.е. потребность в финансовых ресурсах, также не всегда бывают значительными. Потребность в ресурсах может быть связана, прежде всего, с приобретением запаса каких-либо товаров, а также с арендой складских и торговых помещений и инвентаря.

В фирме, которая занимается инфотехнологиями, на первом месте стоят работники, их навыки и знания, однако также т.н. техническое и программное обеспечение (например, уровень компьютеров и программного обеспечения) и коммуникации. Первоначальные инвестиции не всегда требуют особенно значительных финансовых ресурсов.

В области финансового посредничества и финансовых инвестиций, разумеется, наиболее важным ресурсом являются деньги. Чем лучше предприниматель умеет размещать денежные средства и одалживать их, тем больше прибыль. Прибыль также зависит от первоначального размещения капитала и размера кредитных ресурсов.

Основная проблема заключается в том, что имеем неограниченные потребности и ограниченные ресурсы. Производственные возможности общества – это максимально возможный объём производства благ при полном и эффективном использовании имеющихся ресурсов. Ограниченность ресурсов определяет их альтернативное использование.

Ресурсы есть материальное воплощение потребностей общественного воспроизводства, и их ограниченность носит относительный характер, о ней можно рассуждать только в рамках определенного способа производства. В определенной мере является неограниченным и такой экономический ресурс как рабочая сила в той мере, в какой он связан с познавательными, творческими потребностями человека, ибо стремление к познанию мира и творчеству безгранично и всегда было свойственно определенной части любого общества. Ограниченность ресурсов всегда относительна и характеризуется достигнутым в обществе уровнем развития производительных сил, технологическим способом производства.

Задания для практического занятия:

1. Самостоятельно найдите необходимую информацию и приведите по одному примеру технологического замещения из областей наблюдения и контроля за состоянием и тенденциями поддержания лесных ресурсов и ресурсов Мирового океана для следующих типов ресурсов: один ресурс – разные способы использования; разные ресурсы – одно назначение.

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Запишите всё, что Вы знаете о природных пожарах.

Таблица 1

Один ресурс	Разные способы использования

Таблица 2

Одно назначение	Разные ресурсы

--	--

Методика анализа результатов, полученных в ходе практического занятия

Во втором столбце таблицы должно быть представлено не меньше двух способов использования и ресурсов.

Порядок выполнения отчета по практическому занятию

1. Запись номера и темы практического занятия.
2. Изобразите в тетради таблицы №1 и №2.
3. Заполните в таблице по одному примеру технологического замещения из области для типа ресурсов: один ресурс – разные способы использования.
4. Заполните в таблице по одному примеру технологического замещения из области для типа ресурсов: разные ресурсы – одно назначение

Образец отчета по практическому занятию

Самостоятельно найдите необходимую информацию и приведите по одному примеру технологического замещения из области энергоресурсов для следующих типов ресурсов: один ресурс – разные способы использования; разные ресурсы – одно назначение.

Таблица 1

Один ресурс	Разные способы использования
Земля	Развитие сельского хозяйства; строительство жилья.

Таблица 2

Одно назначение	Разные ресурсы
Источники энергии	Газ, нефть, уголь; биотопливо; геофизическая энергия (ветра, рек, морских приливов и отливов); падающая на поверхность Земли солнечная энергия; ядерное топливо

Тема 2.2. Анализ ситуации Практическая работа №5

Критерии для анализа ситуации. Анализ рабочей ситуации по критериям. Анализ выполнения деятельности по анализу рабочей ситуации.

Цель: формирование умения анализировать рабочую ситуацию в соответствии с заданными критериями, указывая на её соответствия \ несоответствие эталонной ситуации.

Задачи:

1. Научиться проводить анализ ситуации в соответствии с заданными критериями

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

Метод эталонного сравнения включает составление эталона; анализ и классификацию полученных результатов; сравнение базового варианта и результатов

анализируемой работы. За эталон принимают известные к данному моменту времени теоретические и практические знания, отобранные и описанные по определенной схеме.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что такое эталон?
2. Перечислите требования к критерию оценки.
3. Что включает в себя описание ситуации?

Задания для практического занятия:

1. Выделите критерии для анализа ситуации: в учебном заведении увеличилось число студентов, заболевших гриппом.
2. Решите, какая фотография заслуживает первое место. Запишите своё решение и подготовьте его обоснование.

Работа №1



Работа №2



Критерии оценки фотографий: содержательное, выразительное авторское решение, высокий художественный и эстетический уровень исполнения, соответствие художественной версии оригиналу, композиция, оригинальное сюжетное решение, качество исполнения, освещение, творческий подход, гармоничное сочетание цветов, объемно-пространственные решения (необычные формы).

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Выделите критерии для анализа ситуации для первого задания и запишите их.
2. Изучите критерии оценки фотографий.
3. Проведите анализ ситуации в соответствии с заданными критериями.
4. Запишите своё решение и будьте готовы его обосновать.

Тема 2.3. Компетенции в сфере коммуникации Практическая работа №6

Цель: формирование умения создавать стандартный продукт письменной коммуникации простой структуры.

Задачи:

1. Научиться создавать заявление.
2. Научиться создавать телефонограмму.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

Коммуникация, общение. Обычно коммуникация определяется как "передача информации" от человека к человеку. Общение может осуществляться как в процессе любой деятельности, например производственной, так и при помощи специализированной формы речевой деятельности или другой деятельности, использующей знаки. У животных имеются более простые - не знаковые, а сигнальные способы коммуникации, иногда неправильно называемые "языком животных".

Общение - взаимодействие индивидов или социальных групп, состоящее в непосредственном обмене деятельностью, навыками, умениями, опытом, информацией и удовлетворяющее потребности человека в контактах с другими людьми.

В каждом акте коммуникации всегда есть две стороны: передающая информацию и принимающая информацию. У обеих сторон важные функции: передающий информацию старается сделать это так, чтобы принимающий воспринял информацию именно так, как её понимает передающий; усилия принимающей стороны направлены на то, чтобы воспринять информацию, передаваемую другой стороной.

Обеим сторонам в акте общения приходится прилагать усилия. Передающая сторона прилагает усилия, что бы сделать информацию понятной для воспринимающей стороны. При этом передающий должен учесть интересы принимающей стороны, что бы сохранить внимание, использовать максимально удобную для принимающей стороны лексику.

Принимающая сторона прилагает усилия к тому, что бы освоить информацию и поддержать контакт, например, при устно коммуникации использует приём перефразирования или задаёт уточняющие вопросы, а также демонстрирует заинтересованное слушание.

Трудовые отношения в ряде случаев предполагают письменное общение между работниками. Это, как правило, формализованные ситуации, связанные с приёмом на работу и увольнением, с внесением предложений в организацию деятельности и запросом на информацию. Письменная коммуникация зачастую начинается до момента устройства на работу: это заявление о приёме на работу и резюме.

Заявление - документ, содержащий просьбу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения.

Заявление может быть написано заявителем от руки либо отпечатано на листе формата А4. Для написания заявления могут использоваться специально разработанные бланки (формы). Такие стандартные бланки заявлений разрабатываются министерствами, ведомствами, организациями для обеспечения внутриведомственной деятельности.

Текст заявления может содержать только просьбу, если ситуация, по поводу которой пишется заявление, является стандартной (приём на работу, заявление об отпуске и т.п.). Если же просьба нестандартная, её принято кратко пояснять. Типовые конструкции для ввода аргументации - ввиду того, что; в связи с тем, что; на основании того, что; потому что; так как; учитывая, что.

Заканчивается текст заявления подписью и датой. Дата в формате "Число - месяц - год" (15 января 2015 г. или 15.01.2015) ставится с левой стороны листа, подпись заявителя - справа.

Заявление о приёме на работу в основном пишется от руки. В нём должно быть обязательно отражены: должность и Ф.И.О. руководителя, Ф.И.О. кандидата, должность (на которую принимается кандидат), подпись и дата.

Текст телефонограммы передаётся устно по каналам телефонной связи и записывается (печатается) получателем. Телефонограммами передаются несложные

тексты (приглашения на совещания, заседания и т.д.). В тексте не следует употреблять труднопроизносимые слова и сложные обороты.

Телефонограммы составляются в двух экземплярах. После подписания один экземпляр передаётся исполнителю, другой - подшивается в дело.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Назовите стороны, принимающие участие в акте коммуникации.
2. Что такое общение?
3. Как осуществляется общение?

Задания для практического занятия:

1. Напишите заявление о приёме на работу.
2. Напишите заявление, содержащее нестандартную просьбу.
3. Составьте телефонограмму на основании принятого вами телефонного звонка.

СОДЕРЖАНИЕ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА:

- Политехнический институт, здравствуйте.
- Здравствуйте! С вами говорит Овчинников из Администрации Октябрьского района. Примите, пожалуйста, телефонограмму:

Сегодня в 16:00 совещание руководителей учреждений образования в Администрации Октябрьского района в кабинете № 27. С собой иметь информацию о ходе уборки территории.

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Напишите заявление о приёме на работу.
2. Продумайте пояснение нестандартной просьбы.
3. Напишите заявление, содержащее нестандартную просьбу.

Образец отчета по практическому занятию

Составление продуктов письменной коммуникации

Составьте телефонограмму на основании принятого вами телефонного звонка.

СОДЕРЖАНИЕ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА:

- Политехнический техникум, здравствуйте.
- Здравствуйте! С вами говорит Овчинников из департамента образования.

Примите, пожалуйста, телефонограмму:

Завтра в 11:00 совещание руководителей учреждений профессионального образования в департаменте образования у начальника Серегинной И.С. С собой иметь информацию о ходе подготовки техникума к новому учебному году.

Оформление телефонограммы:

Телефонограмма № 24

директору

Вы приглашаетесь на совещание 26.04.2014 к 11:00
в департамент образования к начальнику Серегинной И.С. по
вопросу подготовки техникума к новому учебному году.

Начальник департамента образования Серегина И.С.
Передал Овчинников
Получила Шасмутдинова

25.04.2014

15:00

Составление служебной записки сложной структуры

Цель: формирование умения создавать стандартный продукт письменной коммуникации простой структуры.

Задачи:

1. Научиться создавать служебную записку.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

Служебная записка

Служебная записка - это служебное письменное сообщение для использования внутри организации. Служебные записки помогают различным подразделениям организации поддерживать связь.

Служебные записки готовят в самых разнообразных ситуациях. Стандартные цели включают в себя:

- запрос информации;
- выдачу инструкций;
- сопровождение другого документа (сопроводительная записка);
- объявление.

Служебная записка с запросом информации составляет часть внутренней деятельности любой организации. В одних случаях на изучение и подготовку ответа на такой запрос читателю требуется многие часы работы, в других случаях читатель может написать ответ прямо на оригинале и вернуть отправителю. Можно выделить три этапа подготовки служебной записки с запросом информации:

1. Обозначьте основную мысль - запрос.
2. Изложите необходимые детали.
3. Напомните читателю основную мысль и предоставьте дополнительную уточняющую информацию.

Эффективность записки-запроса зависит в основном от ясности и обоснованности содержания сообщения, а также от того, как автор определяет свои цели.

Служебная записка может быть так же использована для сообщения о таких событиях, как перемещение персонала, встречи или изменения в деловой политике компании. Иногда записки- извещения широко распространяются по всей организации, иногда они могут предназначаться только для узкого круга лиц, а иногда их вывешивают на доске объявлений компании.

Формат служебной записки предназначен для упрощения и ускорения процессов внутренней коммуникации.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Перечислите цели служебных записок.
2. Назовите примеры письменной коммуникации до момента устройства на работу.

Задания для практического занятия:

Представьте, что вы - квалифицированный монтажник оконных конструкций Петров Н.А. Ваш непосредственный руководитель - старший менеджер производственного отдела Ильина В.А. Форма оплаты вашего труда смешанная: оклад + процент от стоимости произведенного монтажа. Однако старший менеджер в течение последнего месяца постоянно поручала вам выполнять общехозяйственные функции (учет оконных конструкций на складе, осуществление контроля за соблюдением условий хранения конструкций), незнакомые вам и лишаящие вас возможности заниматься установкой окон, то есть зарабатывать деньги компании и себе. Другие монтажники

общехозяйственные работы выполняли крайне редко. Формально не подчиниться непосредственному руководителю - значит нарушить дисциплину труда.

Напишите служебную записку объемом 120-150 слов. Адресуйте ее руководителю производственного подразделения, которому подчиняется непосредственно старший менеджер производственного отдела. В служебной записке выскажите свое представление об эффективности использования своих профессиональных знаний и умений. Сделайте предложения по эффективной организации работы.

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Напишите служебную записку в тетради.

Образец отчета по практическому занятию

Составление служебной записки сложной структуры

Представьте, что Вы являетесь руководителем службы персонала. В начале календарного года в службу персонала руководители отделов предоставляют информацию о графиках отпусков сотрудников отделов. В летний сезон большинство сотрудников хотят быть в отпуске. По различным причинам проводятся корректировки графика в течение года. Для своевременного реагирования службы персонала на изменения в графике отпусков нужно определенное время, затрачиваемое на оформление документов, корректировку общего числа сотрудников, находящихся в отпуске одновременно с разных отделов. Напишите служебную записку, адресуйте её руководителям отделов. Укажите сроки предоставления графиков отпусков сотрудников и сроки предоставления корректировок графика после его утверждения руководством.

Служебная записка:

Кому: Всем руководителям отделов

От: Иванова С.А., руководителя службы персонала

Дата: 23 марта 2015 г.

Тема: Составление графика отпусков

В связи с приближением летнего сезона прошу вас предоставить в службу персонала графики отпусков сотрудников ваших подразделений не позднее 30 марта с.г. Любые корректировки графика после его утверждения руководством, начиная с 15 апреля с.г., необходимо предоставлять службу персонала не позднее, чем за месяц до предлагаемых изменений.

Тема 4. Планирование и оценка Практическая работа №7

Цель: формирование умения планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности.

Задачи:

1. Научиться планировать предмет контроля.
2. Научиться планировать способ контроля.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

Контроль является одним из основных компонентов управления. Эффективность систем контроля и оценка хода результативности необходимы для того, чтобы

обоснованно судить о том, насколько точно и полно реализуются цели, и своевременно вносить требуемые коррективы.

Функцию контроля начинают осуществлять с того самого момента, когда сформулированы цели и задачи. Без контроля начинается хаос и объединить деятельность каких-либо групп становится невозможно. Текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе проведения работ. Регулярная проверка работы, обсуждение возникающих проблем и предложений по усовершенствованию работы позволяет исключить отклонения от намеченных планов и инструкций.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что является предметом контроля в процессе субъективно сложной задачи?
2. Когда предметом контроля является соответствие сроков запланированным?

Задания для практического занятия:

1. Спланируйте предмет, способ контроля и запишите в таблицу.

ПАМЯТКА ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНАМ	
1. Не читайте подряд весь учебник. Повторяйте по вопросам. Прочитав вопрос, вспомните и кратко запишите все, что знаете по этому вопросу, а затем проверьте себя по учебнику.	
2. Ответы на наиболее трудные вопросы полностью, развернуто рассказывайте маме, другу, любому, кто захочет слушать, причем старайтесь это делать так, как требуется на экзаменах. Очень хорошо записывать ответы на магнитофон, а потом прослушать себя как бы со стороны.	
3. Не старайтесь выучить весь учебник наизусть. Помните: ваша задача - не запомнить, а понять. Концентрируйте внимание на основных, главных мыслях. Хорошо выучите план ответа на вопрос.	
4. Сосредоточьтесь на конкретных задачах - подумывайте программу подготовки на каждый день и четко следуйте ей, обязательно составляйте план ответа на каждый вопрос, причем каждый день на отдельном листе, чтобы к концу дня вы видели как бы материальное выражение своего труда.	
5. Оставьте один день перед экзаменом на то, чтобы вновь повторить все планы ответов, а перед устным экзаменом пересказать их кому-нибудь или самому перед зеркалом так, как будто отвечаете комиссии на экзамене.	
Точка текущего контроля: середина подготовительного периода	
Предмет контроля	Способ контроля
Точка текущего контроля: за один день до экзамена	
Предмет контроля	Способ контроля

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Внимательно прочитайте описание ситуации.
2. Продумайте, что является предмет и способ контроля.
3. Изобразите в тетради таблицу, запишите в таблицу предметы и способы контроля для разных точек текущего контроля ситуации.

Образец отчета по практическому занятию

Планирование текущего контроля

Спланируйте предмет и способ контроля и запишите в таблицу.

В группе состоится родительское собрание по вопросам успеваемости. Классный руководитель через студентов передал приглашения родителям. Повесил в учительской объявление о мероприятии с указанием даты и группы. Довёл до сведения администрации информацию о проведении родительского собрания. Точка текущего контроля: за один день до мероприятия.	
Предмет контроля	Способ контроля
Осведомлённость родителей о мероприятии	Фиксирую поблагодаривших за приглашение и спрашиваю остальных
Информированность коллег	Опрашиваю
Точка текущего контроля: за один час до мероприятия.	
Информированность коллег	Опрашиваю выборочно
Готовность кабинета	Визуально
Осведомлённость охраны и дежурных	Опрашиваю

Раздел III. Общие компетенции профессионала: уровень III(IV)

Тема 1. Компетенции в сфере работы с информацией

Цель: формирование умения извлекать информацию по двум и более основаниям из одного или нескольких источников содержащих информацию, прямо и косвенно соответствующую задаче информационного поиска \ избыточную информацию \ противопоставляемую или противоречивую информацию.

Задачи:

1. Научиться извлекать информацию.
2. Научиться обрабатывать информацию.

Время на выполнение: 2 часа

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Рабочая тетрадь (обычная).
2. Раздаточные материалы (15 текстов).
3. Ручка.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

По содержанию информация подразделяется на общественно - политическую, социально-экономическую, научно-техническую и тд. Вообще же классификации информации много, они строятся по различным основаниям. Как правило, из-за близости понятий точно также строятся классификации данных. Например, информация подразделяется на статическую (постоянную) и динамическую (переменную). Другое деление - первичная, производная, выходная информация. Третье деление – информация управляющая и осведомляющая. Четвертое – избыточная, полезная и ложная. Пятое – полная (сплошная) и выборочная.

Избыточность информации - характеристика информации, показывающая, что информация не нужна для принятия решения. Избыточная информация бывает двух видов: сведения, не имеющие отношения к содержанию принимаемых решений, и сведения, поступающие в объеме, недоступном для своевременной обработки.

Прагматический аспект информации - характеристика информации с точки зрения полезности, пригодности для решения задачи. При этом оценка может быть субъективной, отражая точку зрения получателя информации (интерпретатора). Если получатель хотя и понял поступающую информацию, но не счел ее полезной, важной, то это означает наличие прагматического шума - такая информация отсеивается.

Репрезентативность информации - достаточность информации для принятия и обоснования решения, ради которого она собрана. Например, в выборочном методе статистики репрезентативность выборки – это соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности; если выборка произведена неправильно, говорят об ошибке репрезентативности. (Хрестоматийным примером такой ошибки является произведенный в США еще в 20- е годы опрос общественного мнения людей, отобранных по телефонной книге, казалось бы, беспристрастно, случайно. Его организаторы не учли, что телефоны были тогда лишь у зажиточной части населения, что не могло ни дать искаженных результатов).

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что такое репрезентативность информации?
2. Как проводится работа с противоречием?

Задания для практического занятия:

1. Изучите текст.

В последнее время появилась новая услуга косметических салонов или фитнес-клубов — это солярий. Зимой и ранней весной нам порой так не хватает солнца, и мы спешим за порцией искусственного загара в солярий. Давайте выясним, сколько пользы и вреда в посещении солярия. Большинство модных глянцевого журналов нам рекламируют фотографии загорелых красавиц. Загар стал первым признаком богатства, роскоши и успеха. Сторонники искусственного загара полностью голосуют за пользу солярия, утверждая, что загорелая смуглая кожа – это красиво и от посещения солярия у человека поднимается настроение. Противники же утверждают, что загорать в солярии опасно и вредно.

Способствует выработке витамина D. Витамин D необходим для нервной системы, его нехватка порой приводит к депрессии, для сердца иммунитета. Вырабатывается он под действием ультрафиолетовых лучей. Нехватка его приводит к старению: появляются морщины, у женщин раньше времени наступает менопауза. Дефицит витамина восполнит пятиминутное посещение солярия. Солярий первый помощник при депрессии. Зимой, когда не хватает солнца, у человека может появиться депрессия, поэтому как можно больше стоит проводить на солнце. Под действием ультрафиолета вырабатываются эндорфины – гормоны удовольствия. Жителям Севера и Сибири искусственное солнце просто необходимо, поэтому врачи тех мест прописывают солярий для лечения депрессии. Но способов лечения депрессии великое множество. Подготавливает кожу к загару. При посещении солярия кожа человека постепенно привыкает к ультрафиолетовым излучениям. Несколько сеансов сделает вашу кожу золотистой, а при поездке на юг, к морю, ваша кожа не рискует получить солнечный ожог. Приносит пользу при кожных заболеваниях. После нескольких сеансов может улучшиться кожный покров, но после истечения какого то времени она все равно становится сухой.

Формируется зависимость. В настоящее время доказано, что ультрафиолет вызывает прямую зависимость наравне с табаком и алкоголем. Появилось даже название этой зависимости – танорексия. Она имеет следующие симптомы: не получая солнечного света, человек нервничает, у него начинаются резкие перепады настроения и он скорее спешит в солярий. Особенно этим страдают люди до 30 лет. Танорексия лечится медикаментами, но стоит, и посетить психотерапевта. Приводит к фотостарению. Спектр солнечных лучей сильно отличается от лучей в солярии. Для того чтобы получить быстрый загар в солярии используются ультрафиолетовые лучи в больших дозах, которые

проникают в более глубокие слои кожи, что плохо влияет на коллаген и эластин, которые сохраняют молодость нашей кожи. Все это ведет к старению кожи, появлению морщин, повышается риск к аллергическим реакциям. Повышается риск к появлению меланомы. Долгие исследования специалистов привели к выводу, что ультрафиолетовые лампы повышают риск появления меланомы. Особенно подвержены риску молодые люди до 30 лет, которые часто посещают солярий. Раньше в основном меланомами и разными видами рака кожи страдали люди пожилого возраста 70-75 лет, то сейчас третья часть случаев приходится на людей моложе 40 лет. Если так пойдет дальше, то в ближайшее время лет через пятнадцать, меланома станет четвертой по счету формой рака для всех возрастных групп. Так же при частом посещении солярия могут возникнуть нарушения в разных системах организма. Солярий может вызвать пигментацию. Если вы принимаете гормональные средства, а так же мочегонные средства и антибиотики, то при посещении солярия могут появиться пигментные пятна. Так же могут возникнуть различные воспаления: угри, прыщи, фурункулы, рубцы. Беременным женщинам не стоит посещать солярий. Нельзя посещать солярий при воспалениях на коже. В первое время вам покажется, что наступило улучшение кожи. Но после ряда сеансов может появиться осложнение: воспаление вновь появиться и будет сложнее его лечить. Солярий необходимо исключить в случаях миомы, мастопатии, при полипах, при нарушениях щитовидной железы, родинках и кистах. Всемирная организация здравоохранения рекомендует не посещать солярии, так как при их посещении возникает опасность для повреждения ДНК клеток кожи. В большинстве стран введены запреты посещение солярия, людьми которым нет восемнадцати лет. Необходимо вести работу по разъяснению о правилах безопасности для того, чтобы уменьшить риск заболевания раком кожи при посещении солярия.

2. Выберите противоречивые оценочные суждения и выпишите аргументы, поддерживающие каждое суждение.

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Изучите текст.
2. Запишите пару противоречивых оценочных суждения.
3. Запишите аргументы в пользу каждого суждения.

Образец отчета по практическому занятию

Практическое занятие № 26. Извлечение и обработка информации

Запишите аргументы плюсов и минусов отдыха на Байкале.

Плюсы отдыха на Байкале

1. Представьте себе, в озере-море находится более 23 млрд. тонн пресной воды. Если всю воду поделить на жителей нашей страны, то каждый бы получил по 2773 железнодорожной цистерны. Немало, правда?

2. Никто точно не знает, сколько его глубина. Погружение батискафов «Мир» показало значение 1580 метров. Цифры не точные, поэтому имеется возможность измерить озеро и вписать свое имя в историю.

3. В Байкал впадают по некоторым данным от 200 до 300 притоков, в особо дождливый сезон до 500. А вытекает всего одна река Ангара. Если представить, что в озеро перестанет попадать вода, а утекать будет по-прежнему, то понадобится более 350 лет, чтобы осушить его.

4. Это самый солнечный край России. Солнце здесь радуется яркими лучами почти круглый год, только - 37 дней пасмурно. Решив туда поехать, с погодой точно не прогадаете!

5. На берегах озера Байкал растут странные ходульные деревья. Они возвышаются на своих корнях на 2-3 метра над землей. Издалека кажется, что древние

исполины пришли сюда на ходулях и встали оглядеться. На побережье озера живут 550 летний кедр и 700 летняя лиственница.

6. На месте, где сейчас разлился Байкал, жили динозавры. По мнению ученых, озеро возникло 20-25 млн. лет назад. Если вам повезет, то найдете останки зубов и бивней мамонта, который тоже обитал в той местности.

7. Даже в таком возрасте Байкал продолжает быть юным озером, ведь формирование и движение его берегов до сих пор продолжается, составляя 2 см в год.

8. На Байкале значительная часть обитающей флоры и фауны – эндемики. Другими словами, больше не водятся нигде кроме как в этом озере. К эндемикам озера Байкал, относится байкальская нерпа и живородящая рыба голомянка, которая взрывается, если попадает на поверхность.

9. На карте озера Байкала можно встретить 27 островов. Самая высокая часть Большого и все Малые Ушканьи острова сложены изумительно красивыми мраморами, меняющими оттенки от светло-розового до темно-вишневых.

Минусы отдыха на Байкале

1. Байкал не является фешенебельным курортом со всеми необходимыми атрибутами комфорта. Поэтому надеяться на высокий сервис не стоит. Очень часто, даже в самых дорогих гостинцах и домах отдыха случаются перебои с горячей водой и электричеством. Безусловно, эти неудобства носят кратковременный характер, но с маленьким ребенком они могут доставить проблемы.

2. Родителям следует помнить, что далеко не во всех домах отдыха дежурит детский врач. Потому вызов педиатра может занять определенное время.

Тема 2. Компетенции в сфере разрешения проблем

Цель: формирование умения определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации.

Задачи: Научиться определять проблему.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

Проблема это задача, суть которой в основном заключается в противоречии между существующими представлениями о процессе, явлении, веществе, предмете, событии и т.д. и реальными фактами, обнаруженными в действительности опытным путем, или благодаря более глубокому анализу рассматриваемого объекта.

Можно сказать, что проблема появляется там, где не хватает имеющихся знаний, а общественная практика требует решения возникших вопросов.

Успешное формулирование проблемы равносильно половине ее решения, хотя решение наполовину — это не решение. Формулирование означает, что основные элементы проблемы надлежащим образом определены и связаны.

При формулировании (постановке) проблемы должны быть выполнены следующие работы: во-первых, необходимо описать, каким образом проблема была обнаружена; во-вторых, установить, почему она рассматривается как проблема; в-третьих, отличить ее от некоторых смежных проблем; в-четвертых, дать операционные определения нежелательных последствий проблемы.

В самом начале работы по проекту вам нужно очень точно описать основную проблему или возможность. Вы можете сделать это, составив документ под названием «Постановка проблемы». Этот документ должен четко определять проблему, которую вы пытаетесь решить или возможность, которой вы пытаетесь воспользоваться.

Этот документ не должен быть похож на длинный скучный роман. Если вы изложите сущность проблемы в одном предложении, тем лучше.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что понимают под проблемой?
2. Перечислите критерии анализа реальной ситуации в России как государстве.

Задания для практического занятия:

1. Сформулируйте проблему в следующей ситуации.
Наша компания запустила новый продукт, о котором покупатели плохо осведомлены. В то же время у них есть информация о подобном продукте наших конкурентов. Продажи нашего продукта снижаются.

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Прочитайте текст.
2. Сформулируйте и запишите проблему.

Образец отчета по практическому занятию

Сформулируйте проблему в следующей ситуации.

В нашей компании работает триста сотрудников. Нам необходимо нанять ещё сто человек. Но в нашем офисном помещении может работать не более трёхсот двадцати человек.

В этом примере постановка проблемы будет следующая: «У нас недостаточно места для всех наших сотрудников».

Цель: формирование умения определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации.

Задачи: Научиться анализировать ошибки в постановке проблемы.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

Под проблемами обычно понимают противоречия, требующие разрешения, это своего рода трудности по преодолению трудностей. Проблема – понятие, характеризующее разницу между действительным и желаемым состоянием объекта.

Как правильно определить проблему - очень часто определение проблемы уже может представлять собой непростую задачу, потому что люди делают ошибку, сразу же перескакивая к решениям. Решения описывают конечный результат проекта, а не исходную проблему, решаемую в проекте.

Одним из способов вернуться от предлагаемого решения к исходной проблеме – это спросить «Почему?» и «Зачем?» – «Зачем нам новое офисное здание?», «Почему мы должны увеличить продажи?»

Обязательно письменно напишите постановку проблемы для проекта, над которым вы работаете. Желательно, чтобы формулировка проблемы было предельно простой и понятной.

Убедитесь, что вы записываете не решение проблемы. Если вы поймаете себя на том, что вы формулируете решение, то начните задавать себе вопросы «Почему?» и «Зачем?» до тех пор, пока у вас не появится простая и четкая формулировка проблемы, определяющей подоплёку вашего проекта.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Какие работы нужно выполнить при постановке проблемы?
2. Приведите примеры ошибок в постановке проблемы.

Задания для практического занятия:

1. Проведите анализ ошибок при формулировке проблем.
 - Обеспечить освоение сотрудниками фирмы разговорного уровня знания иностранного языка.
 - Большая нагрузка преподавателя не дает ему возможности обеспечивать индивидуальные задания при изучении новой темы.
 - Низкий уровень владения иностранным языком персонала индустрии гостеприимства.
 - Существует проблема в обучении восприятию иноязычной речи на слух.

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Проведите анализ ошибок в постановке проблемы.
2. Запишите анализ ошибок в постановке проблем в каждой ситуации.

Образец отчета по практическому занятию

Проведите анализ ошибок в постановке проблемы
Как мотивировать сотрудников гостиницы изучать иностранный язык
Подмена проблемы вопросом.

Цель: формирование умения анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и обосновывать достижение цели.

Задачи: Научиться прогнозировать эффекты.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

Управление неблагоприятными ситуациями является составной частью целостного подхода к планированию, попыткой запланировать ответные действия на возникающие неопределенности и риски, которым подвергается бизнес в сегодняшних быстро изменяющихся условиях. Планирование как таковое представляет собой взгляд в будущее, прогнозирование и принятие решений по определенным действиям в будущем. В основе же плана всегда лежат некоторые допущения о будущем, составляющие фундамент этого плана. Тщательно разработанный план будет иметь силу до тех пор, пока допущения, лежащие в его основе, имеют место.

Допущения при подготовке плана — это возможные альтернативы будущего. Часто мы лишены возможности контролировать или имеем весьма ограниченную возможность контролировать будущее. Тем не менее, планы должны быть разработаны, решения — приняты и действия по выполнению планов — осуществлены. Планирование управления рисками признает определенность будущей неопределенности и вероятность того, что допущения и основанные на них планы в некоторых случаях будут не реалистичны. Поэтому в данном случае процесс планирования — это попытка заранее выяснить, какие стержневые моменты плана могут иметь неблагоприятный исход, и определить, как надлежащим образом подготовиться к таким неблагоприятным событиям и как ими управлять. Вероятность негативного эффекта при неблагоприятном исходе событий также высока. Часто риск, принимаемого решения, описывается как значение вероятности, умноженное на возможный неблагоприятный эффект.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что такое информация?

2. Перечислите задачи профессионала при планировании требований заказчика.
- 3.

Практическое занятие по теме 3. Компетенции в сфере коммуникации

Цель: формирование умения задавать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации; развивать и дополнять идеи других участников группового обсуждения.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практического занятия

При групповом принятии решения речь идет о групповом обсуждении определенной проблемы, в результате, которого группа как таковая принимает конкретное решение.

Процесс группового принятия решения состоит из четырех этапов:

Установление фактов (групповое интервью).

Оценка фактов (мнения по поводу установленных фактов).

Поиск решения (брейнсторминг).

Принятие решений.

Кроме всего сказанного, необходимо также отметить, что решения, принятые той или иной реальной группой, на практике всегда имеют социальный характер. В этих решениях неизбежно отражаются цели, ценности и нормы соответствующих социальных групп.

Групповое решение является одним из системных признаков малой группы, своеобразным атрибутом последней как «совокупного субъекта». И аналогично любому другому групповому феномену оно может быть подвергнуто в целях более детального рассмотрения специальному разделению на отдельные составляющие – компоненты единого развертывающегося во времени процесса. К числу таких компонентов прежде всего относится групповая задача.

В ряду выделяемых специалистами переменных процесса принятия группового решения (шире эффективности группового функционирования) задача занимает весьма существенное место: во многом она может быть квалифицирована как источник и объект этого процесса. Указанное обстоятельство обусловило значительный интерес разработчиков проблематики малых групп к данной исследовательской области. И хотя, по мнению столь авторитетных авторов, как Д. Хакмен и Ч. Моррис, удовлетворительных подходов здесь пока не найдено, все же отдельные относящиеся к обсуждаемому вопросу работы заслуживают внимания. Например, попытка М. Шоу проследить, опираясь на материалы соответствующих публикаций, основные направления изучения групповых задач.

К подобным направлениям М. Шоу относит:

- а) описание стандартных групповых задач;
- б) построение типологий групповых задач;
- в) дименсиональный анализ групповых задач;
- г) выяснение влияния характеристик задачи на групповой процесс.

Что касается стандартных групповых задач, то под ними понимаются задачи с четко установленными характеристиками, легко видоизменяемыми в целях исследования тех или иных аспектов группового поведения. В таких задачах описаны исходные условия, конечные продукты и определены действия, требуемые от членов группы для успешного достижения цели.

Групповое принятие решений – это осуществляемый группой выбор из ряда альтернатив в условиях взаимного обмена информацией при решении общей для всех членов группы задачи. Процедура группового принятия решений предполагает обязательное согласование мнений членов группы в отличие от групповой дискуссии,

которая обычно рассматривается как фаза, предшествующая групповому принятию решений. В отдельных случаях групповое принятие решений используется в условиях ограниченного обмена информацией, когда члены группы могут только сообщить о своих первоначальных решениях. Групповое принятие решений – этот осуществляемый группой выбор из ряда альтернатив в условиях взаимного обмена информацией при решении общей для всех членов группы задачи. Процедура группового принятия решений предполагает обязательное согласование мнений членов группы в отличие от групповой дискуссии, которая обычно рассматривается как фаза, предшествующая групповому принятию решений. В отдельных случаях групповое принятие решений используется в условиях ограниченного обмена информацией, когда члены группы могут только сообщить о своих первоначальных решениях.

Групповое обсуждение порождает в два раза больше идей, по сравнению с ситуациями, когда те же самые люди работают единолично, решения, принятые группой, отличаются большей точностью, что объясняется тем, что группа в целом обладает большим количеством знаний, чем один индивид, информация является более разносторонней, что обеспечивает большее разнообразие подходов к решению проблемы.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Дайте характеристику процедуре группового принятия решения.

Задания для практического занятия:

1. Прочитайте текст « Стратегии группового взаимодействия ».

Стратегии группового взаимодействия

«Пирамида»

Вся полнота принятия решений принадлежит сильному признанному лидеру, с мнением и авторитетом которого считаются все остальные члены команды. В своей деятельности член группы руководствуется общей целью, но основную линию командной работы определяет лидер. Группой согласуются только самые важные моменты. За каждым членом группы закреплена определенная роль, при этом возможно, что лидер присваивая кому то определенную роль в интересах дела. В группе жесткая дисциплина - беспрекословное подчинение лидеру. Общие ценности ставятся выше индивидуальных, рабочие моменты - важнее эмоционального общения. Девиз команды: «Дело, прежде всего!». Контроль за ходом работы и выполнением задач осуществляется лидером, который берет на себя большую часть ответственности за коллективный результат.

«Весы»

Внутри команды появляются, как правило, две малые группы, которые образуются исходя из личных симпатий участников или особенностей содержания совместной работы. В этом случае два лидера (редко - больше) объединяют каждый вокруг себя определенное число участников команды, которые берут на себя ответственность за определенный участок работы. При этом каждый член команды понимает свою роль и следует ей на протяжении всей работы. Текущие рабочие вопросы согласовываются членами обеих малых групп без участия лидеров. Для достижения общего результата группы внутри команды должны сверять свои промежуточные результаты, согласовывать свои действия на каждом этапе работы.

«Звезда»

В группе несколько лидеров или все члены команды пользуются равным авторитетом. Все члены команды - хорошие профессионалы, они сами выбирают наиболее подходящую для себя командную роль и легко меняют роли в процессе работы. Все идеи высказываются равномерно разными участниками группы, решения практически всегда обсуждаются и принимаются совместно (даже если вопрос носит частный характер). Всем известен порядок согласования совместной деятельности. Любые правила и нормы легко пересматриваются и переопределяются, если это необходимо для работы. Интересы дела для членов группы являются ведущими, при этом они стремятся к гармонии деловых и

межличностных отношений. Состав группы устойчив, члены команды готовы к любым проблемам в совместной деятельности. Ответственность распределяется равномерно между всеми, каждый член команды способен к самоконтролю.

2. Обсудите в группе и примите решение по вопросу: «Какая стратегия группового взаимодействия является наиболее предпочтительной для вашей группы?»

3. Заполните таблицу.

стратегия	плюсы	минусы
« ПИРАМИДА »		
« ВЕСЫ »		
« ЗВЕЗДА »		

Инструкция по выполнению практического занятия

1. Определите « плюсы » каждой стратегии.
2. Определите «минусы» каждой стратегии.
3. Выберите наиболее приемлемую стратегию.

Проводите осуждение следующим образом:

1. сначала каждый член команды высказывает свое предложение по одному вопросу,
2. затем вы обсуждаете достоинства недостатки каждого предложения,
3. наконец, записываете свое решение,
4. после этого можете переходить к следующему вопросу.

Тема: Создание продукта письменной коммуникации сложной структуры.

Учебная цель: Научиться составлять служебную записку сложной формы

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме

Служебная записка— это письменное сообщение для использования внутри организации. Традиционно письма применяют для внешних связей, в то время как служебные записки обычно предназначены исключительно для внутренних коммуникаций. Исследователи обнаружили, что 90% сообщений, написанных деловыми людьми, существует в форме писем или служебных записок. Эти же исследователи выяснили, что деловые люди пишут больше служебных записок, чем писем.

Служебные записки выполняют множество функций: передают информацию из одного отдела в другой, поддерживают связь между филиалами, их могут подшивать в архив, чтобы обратиться к ним еще раз. Фактически, служебная записка— это наиболее широко используемая форма письменной коммуникации внутри организации.

Служебная записка сохраняется в письменном виде. В отличие от устной беседы служебная записка может быть подшита в архив для дальнейшего использования. Ею могут пользоваться как автор, так и получатель. Наиболее вероятно, что служебные записки, затрагивающие важные вопросы, будут сохранены. Ссылка на регистрационный номер предыдущей записки в служебной записке с более поздней датой напомнит как получателю, так и отправителю такие детали, как дата, персональная ответственность и крайние сроки выполнения работ.

Служебная записка удобна для передачи сложной информации. Когда устное сообщение содержит слишком много очень специфических деталей или его сложно передать в устной форме, слушателю трудно запомнить содержание. Запутанные инструкции нелегко понять, а когда их произносят вслух, то вероятность ошибки восприятия возрастает. Таким образом, служебные записки становятся прекрасными «шпаргалками».

Служебные записки могут быть доступны сразу нескольким читателям одновременно. Если Вы хотите передать сообщение нескольким сотрудникам сразу, то на индивидуальное общение с каждым потребуется время. Несоответствия в расписании работы могут затруднить сбор группы для встречи, а служебная записка может быть передана большому количеству адресатов одновременно.

Независимо от ситуации, в которой пишется служебная записка, начинать необходимо с ее планирования. Прежде всего, определите Ваши цели. Зачем Вы пишете? Затем постарайтесь проанализировать предполагаемую аудиторию, ответив на вопрос: Кому Вы пишете? И, наконец, выберите основные идеи, подумав, что конкретно Вы хотите донести до читателя.

Служебную записку изобрели для того, чтобы упростить коммуникативный процесс внутри организации, поэтому при ее подготовке и написании некоторые детали и изысканность стиля приносятся в жертву краткости. Обычно деловые люди, которым приходится часто писать, при подготовке служебной записки меньше задумываются над подбором наиболее подходящих слов, чем при подготовке письма. Служебная записка, как правило, менее формальна и более конкретна, чем письмо.

Служебные записки готовят в самых разнообразных ситуациях. Стандартные цели включают в себя:

- Запрос информации;
- Выдачу инструкций;
- Сопровождение другого сообщения (сопроводительная записка);
- Объявления (извещения).

Служебная записка с запросом информации составляет часть внутренней деятельности любой организации. В одних случаях на изучение и подготовку ответа на такой запрос читателю требуются многие часы работы, в других случаях читатель может написать ответ прямо на оригинале и вернуть отправителю. Можно выделить три этапа подготовки служебной записки с запросом информации:

1. Обозначьте основную мысль— запрос.
2. Изложите необходимые детали.
3. Напомните читателю основную мысль и предоставьте дополнительную уточняющую информацию.

Эффективность записки-запроса зависит в основном от ясности и обоснованности содержания сообщения, а также от того, как автор определяет свои цели.

При передаче инструкций с помощью служебной записки Вы должны попытаться так преподнести информацию, чтобы ни одного вопроса предполагаемого читателя не осталось без ответа. В то же время старайтесь избегать «пережевывания» и повторения очевидного.

Служебная записка может быть также использована для сообщения о таких событиях, как перемещения персонала, встречи или изменения в деловой политике компании. Иногда записки-извещения широко распространяются по всей организации, иногда они могут предназначаться только для узкого круга лиц, а иногда их вывешивают на доске объявлений компании.

Формат служебной записки предназначен для упрощения и ускорения процессов внутренней коммуникации. Как правило, это достигается за счет унификации структуры информации. Обязательные элементы служебной информации размещаются в верхней части страницы и включают в себя:

Кому:

От:

Дата:

Тема:

Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе:

1. В чем заключаются функции служебных записок?
2. Каковы преимущества служебных записок как средства внутренней коммуникации?
3. Каков должен быть формат служебной записки?
4. Какими могут быть основные цели подготовки служебных записок?
5. С чего следует начать подготовку служебной записки?

Инструкция по выполнению практической работы

- 1.Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.
- 2.Изучить порядок выполнения задания.

Задания практической работы:

Задание №1 В связи с приближением летнего сезона прошу Вас представить в службу персонала графику отпусков сотрудников Ваших подразделений не позднее 30 марта с.г. Любые корректировки графика после его утверждения руководством, начиная с 15 апреля с.г. необходимо представлять в службу персонала не позднее, чем за месяц до предполагаемых изменений.

Задание №2 Составить служебную записку. Представьте, что вы отвечаете за организацию производственной практики учащихся 3-го курса профессионального лицея № 21.Вы составили расписание рабочего дня, изменив время обеденного перерыва работников, участвующих в проведение практики. Используя информацию о служебных записках, напишите от лица заместителя директора Цветкова С.И. служебную записку на тему «Корректировка расписания обеденного перерыва рабочих цехов №2 и №3». Адресуйте ее директору предприятия Петрову В.Н., датировав сегодняшним днем, и попросите согласовать расписание.

Задание №3

Московский радиотехнический колледж имени академика А. А. Расплетина Министерства образования РФ (Москва, ул. Б.Декабрьская, 5, 124000, тел.: 252-11-84, факс: 253-32-36) разослал информационные письма директорам школ города с сообщением об открытии в новом учебном году двух факультетов: современные информационные технологии и юридический. В письме сообщалось также о том, что правила приема на указанные факультеты общие. Письмо было составлено исполнителем Степановой и подписано директором Л.Б.Мартынюком 15 марта текущего года.

Задание №4 ООО «Лига» (Москва, 123465, ул. Маросейка, д.15, тел. 384-05-90, факс: 384-05-90) запланировало проведение Всероссийской рождественской ярмарки обуви с 10 ноября по 31 декабря текущего года. Однако в связи с тем, что ООО «Лига» не располагало достаточными площадями для проведения ярмарки, Исполнительный директор общества А.А.Кочетков вынужден был обратиться к Директору Всероссийского выставочного центра Т.К.Турову с просьбой о предоставлении обществу в аренду 300-400 кв.м выставочной площади и гарантией оплаты.

3. Критерии оценки

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий;
- строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ новыми примерами, умеет применить знания в новой ситуации;
- может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса учебной дисциплины, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

- ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;
- студент допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценката **«удовлетворительно»** выставляется, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса учебной дисциплины, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;
- допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент:

- не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки 3.
- не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

4. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов

Основные источники:

- Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. Введение в профессию: общей компетенции профессионала: рабочая тетрадь. - Разд.1: Компетенции в сфере работы с информацией / Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. – Самара: ЦПО, 2011.- 80с. – 100экз. – ISBN 978-5-94001-108-8.
- Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. Введение в профессию: общей компетенции профессионала: рабочая тетрадь. - Разд.1: Компетенции в сфере самоорганизации и самоуправления / Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. – Самара: ЦПО, 2011.- 40с. – 100экз. – ISBN 978-5-94001-110-1.
- Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. Введение в профессию: общей компетенции профессионала: рабочая тетрадь. - Разд.1: Компетенции в сфере коммуникации/ Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. – Самара: ЦПО, 2011.- 36с. – 100экз. – ISBN 978-5-94001-106-4.
- Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. Введение в профессию: общей компетенции профессионала: рабочая тетрадь. - Разд.1: Компетенции в сфере работы с информацией / Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. – Самара: ЦПО, 2011.- 64с. – 100экз. – ISBN 978-5-94001-131-6.