



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
**«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)**

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru  
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОГСЭ.05 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ  
ПРОФЕССИОНАЛА**

для специальности  
**43.02.11 Гостиничный сервис**

Ижевск 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)  
по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО)  
43.02.11 Гостиничный сервис

Организация разработчик:  
АНПОО «ВИК»

Методические рекомендации рассмотрены на ПЦК

Протокол № \_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель П(Ц)К \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

### **Пояснительная записка**

Методические рекомендации по выполнению практических работ составлены в соответствии с программой учебной дисциплины 43.02.11 Гостиничный сервис.

Дисциплина Введение в специальность: общие компетенции профессионала для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис позволяет познакомиться с основами выбранной специальности, научиться работать с информацией и нормативными документами, проводить опросы.

**Цель изучения** Введение в специальность: общие компетенции профессионала – формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков по получению информации, возможности представлять себя и свои проекты, иметь возможность подбирать аргументы. Изучение дисциплины позволяет ориентироваться в современных процессах гостиничной деятельности, освоить состав и порядок получения информации, изучить необходимую нормативную документацию.

**Критериями оценки результатов** работы студента являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
- четкость и структурированность изложения ответа при устной защите;
- оформление материала в соответствии с требованиями при письменном опросе.

## Практическая работа № 1

Определение информационных дефицитов источника;

Работа с разного рода каталогами;

Определение ключевых слов в режиме информационного поиска в

Интернете.

**Цель:** Закрепить теоретические знания по способам поиска источника информации, пользуясь электронным, бумажным каталогом и поисковыми системами Интернета.

### 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.

#### **Задачи практической работы:**

1. Выполнить практическую работу;
2. Оформить отчёт по практической работе;

#### **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

<i>P64</i>	<b>Розенталь Д.Э.</b>
	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.
	811.161.1 (035)
	81.2Рус
	УДК
	ББК
<i>K-27</i>	<b>Карташов С.А., Одегов Ю.Г., Кокорев И.А.</b>
	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 иномфирмах 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.
	311.5:352
	УДК
	ББК

ДЗЗ	<p><b>Денни Р.</b> Установка на успех. Персональный определитель потенциала удачливости. - СПб.: Питер, 2002 с.: ил. - (Серия «Бизнес-психология»). ISBN 5-94692-984-4</p>
<p>ISBN 5-94723-065-8 ISBN 0-7494-2133 (англ.)</p>	<p>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.</p> <p>88.372</p> <p>ББК УДК 316.66</p>
Ф53	<p><b>Филина, Фаина Николаевна</b> Справочник наемного работника / Ф.Н. Филина. - М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008. - 488 с. - (Трудовое законодательство). - ISBN 978-5-476-00560-5. <i>Агентство СІР РБГ</i></p> <p>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.</p> <p>УДК 349.2(035) ББК 67.405.1-</p> <p>32я22</p>

## 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 фирмы eMarketer, 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 соответствующее 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 резинотканевой 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 фургончики, пикапы и микроавтобусы поступали и продолжают поступать в вооруженные силы многих стран мира.

## **Практическая работа № 2**

### **Тренинг «Делового общения»**

**Цель:** Преодолевать барьеры в общении, воспринимать и понимать партнера по общению.

#### **Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме**

**Барьеры взаимодействия:** мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения.

**Барьеры восприятия и понимания:** эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника.

**Коммуникативные барьеры:** некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера.

**Как преодолеть барьеры в общении?** Наши типичные ошибки: неправильные ожидания в отношении партнера; нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем; не улавливаем подтекст разговора; если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло; мы стараемся оправдать ожидания собеседника. Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

#### **Задачи практической работы:**

1. Выполнить практическую работу;
2. Оформить отчет по практической работе;

#### **Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе:**

1. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?

2. Что такое коммуникативные барьеры?
3. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
4. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

### **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**

*Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:*

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

#### **Задание № 2**

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

#### **Задание №3**

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но....*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

#### **Задание №4**

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: *яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.*

#### **Задание № 5**

Каждый участник получает карточку с названием какого-то предмета, обладающего характерными свойствами: ему для полноты существования нужен другой предмет, дополняющий его. Каждый участник игры произносит текст «брачного объявления» от имени своего предмета. В первой части объявления нужно представить свой предмет: описать его внешность, самые характерные черты, интересы и увлечения; вторая часть объявления – «заказ» на будущего спутника жизни: его внешность, черты характера, интересы.

Объявление составлено правильно, если удалось найти те главные черты предмета и его «половины», сочетание которых образует прочный союз, наполнит смыслом «жизнь» обоих. Необходимо внимательно слушать, чтобы не пропустить свою пару.

### **Практическая работа № 3**

Составление служебной записки простой и сложной структуры.

Составление продуктов письменной коммуникации простой структуры (телефонограмма, объявление, заявление).

Оценка продукта письменной коммуникации.

**Цель:** Научиться составлять служебную записку простой и 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:

**Задачи практической работы:**

1. Выполнить практическую работу;
2. Оформить отчёт по практической работе;

**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 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.