

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ» (Финансовый университет)
Новороссийский филиал
Кафедра «Экономика, финансы и менеджмент»**

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«Экономика, финансы и менеджмент»
«27» января 2022 г., протокол № 6
Заведующий кафедрой
_____ М.В. Корниенко

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Управление взаимоотношения с клиентами (CRM)

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность(профиль): «Логистика»

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очно-заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Составитель: к.экон. наук Заярная И.А.

Рекомендованы решением кафедры «Экономика, финансы и менеджмент» «27» января 2022 г., протокол № 6

Изучение дисциплины должно способствовать развитию у обучающихся стремления к творческому мышлению, к овладению навыками самостоятельной работы современными информационными технологиями

Методические рекомендации по преподаванию дисциплины

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Эффективная подготовка современного специалиста в разных областях предполагает в качестве необходимой базы высокую речевую компетентность субъекта образовательного процесса, без которой невозможно или затруднено освоение образовательных маршрутов. Речь становится все более и более мощным средством регуляции деятельности людей. Интенсивное развитие гуманитарного знания, антропоцентризм современной науки предполагают особое внимание к языку и речи, так как именно в них и только через них человек может реализоваться как личность. Антропоцентрическая ориентация современной науки и современных образовательных компетенций делает особенно актуальной проблему понимания, которая, в свою очередь, неразрывно связана с языком, языковой способностью человека, языковыми знаниями.

Современные образовательные программы, признающие приоритет личности обучаемого, непременно должны учитывать то, что в структуре личности «человека говорящего» значимой оказывается доля знания языка и владение речью. В период обучения в вузе носитель языка в максимальной степени вовлечен в деятельность, связанную с восприятием и переработкой множества текстов разных стилей и жанров, как и в деятельность по созданию текстов. Это также требует от студентов интенсивной работы над собственными речевыми навыками.

В соответствии с этими исходными положениями и составлен языковой блок рабочей учебной программы по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности».

Будущим специалистам в сфере управления, экономики, политики, юриспруденции необходимы знания психологических особенностей общения и навыки применения психологических методов в деловых коммуникациях. Умение находить подход к людям, расположить к себе, создать атмосферу делового сотрудничества, доверия, уважения в контактах с деловыми партнерами, на переговорах, в процессе публичных выступлений – залог успеха профессиональной деятельности. Таким образом, психологический блок рабочей учебной программы по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» составлен для освоения знаний и умений по психологии делового общения.

Для успешного овладения дисциплиной и сдачи зачета необходима систематическая работа, связанная с посещением *аудиторных занятий* и активным участием в различных видах работ, предлагаемых преподавателем, а также с выполнением *самостоятельной внеаудиторной работы* под руководством преподавателя.

Требования к результатам освоения дисциплины, перечень компетенций представлены в Рабочей учебной программе дисциплины.

1. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

По данной дисциплине проводится текущий контроль и промежуточная аттестация. Оценка за работу в течение первого цикла (первая аттестация) ставится преподавателем Новороссийского филиала кафедры «Экономика, финансы и менеджмент» (максимально – 20 б.).

Первая аттестация складывается из следующих видов работ:

- 1) активность на семинарских занятиях;

2) участие в дискуссии; 3) самостоятельная работа

Вторая аттестация складывается из следующих видов работ:

1) активность на семинарских занятиях; 2) самостоятельная работа:

Оценка за работу в течение второго цикла (вторая аттестация) ставится преподавателем Новороссийского филиала кафедры «Экономика, финансы и менеджмент» (максимально – 20 б.)

Преподаватель учитывает проставленные баллы при выставлении итоговой оценки. При этом он самостоятельно проставляет оценку за работу в семестре (максимально 40 б.) и за итоговую форму контроля по дисциплине (максимально 60 б.). Итого максимально 100 б. Минимальное количество баллов по дисциплине должно превышать 50 .

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ ВИДОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ

2.1. Работа на аудиторном семинарском (практическом) занятии под руководством преподавателя

В ходе подготовки к каждому аудиторному и практическому занятию преподавателю необходимо:

- составить список рекомендованной литературы по данной теме;
- повторить (проработать) теоретический материал, соответствующий теме занятия, с тем чтобы быть готовым к ответам на любые сложные (каверзные, провокационные и под.) вопросы студентов;
- написать «ключи» ко всем домашним заданиям;
- подготовить вопросы для проверки знаний студентов по пройденной теме;
- подобрать упражнения для тренинга общения, деловые игры, психодиагностические материалы.

• В начале практического занятия следует ответить на вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в процессе подготовки студентами домашнего задания.

• В ходе практического занятия следует проявлять внимание ко всем студентам, а не только к тем, кто вызывается отвечать: задавать вопросы по теме занятия и отвечать на вопросы студентов;

Проведение интерактивного занятия включает следующие правила, о которых следует проинформировать студентов:

- студенты должны способствовать тщательному анализу разнообразных проблем;
- внимательно слушать своих оппонентов;
- помнить, что соревнование и желание победить не должны преобладать над готовностью к пониманию и исследованию обсуждаемых проблем;
- при обсуждении сторон воздержаться от личных нападок на своих оппонентов;
- спорить в дружественной манере;

- быть честными и точными в полную меру своих познаний, представляя поддержки и информацию.

- не должны умышленно искажать факты, примеры или мнения

- следить за грамотностью речи, соблюдать правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально-культурных традициях (в частности, необходимо обратить внимание студентов на нередко игнорируемое одно из важнейших правил русского речевого этикета: запрещается о присутствующих говорить в третьем лице).

На практическом занятии по дисциплине целесообразно использовать такой метод, как технология сотрудничества. Работа обучающихся в группе от двух до пяти человек над одним заданием, работа над одним проектом студентов, объединенных одной идеей, намного более продуктивен, в отличие от объяснительно - иллюстративного и репродуктивного методов.

При обучении в сотрудничестве решаются следующие задачи:

1. Студент гораздо лучше учится, если он умеет говорить, высказываться, устанавливать социальные контакты с другими членами коллектива.

2. От умения говорить и общаться с другими членами группы зависит и умение студентов грамотно и логически писать.

3. В процессе социальных контактов между студентами создается учебное сообщество людей, владеющих определенными знаниями и готовых получать новые знания в процессе общения друг с другом, в совместной мыслительной деятельности.

Роль преподавателя на таких занятиях не сводится только к информированию и контролю, он становится организатором активной мыслительной деятельности студентов. Его функции заключаются в консультировании, координации внутригруппового и межгруппового взаимодействия. Содержание деятельности педагога на практических (семинарских и лабораторных) занятиях с использованием технологии учебного сотрудничества заключается в следующем:

1. Определить цели.

2. Провести подготовку к занятию:

- создание микрогрупп;

- подготовка помещения таким образом, чтобы была возможность обмениваться мнениями и подходить педагогу к группе;

3. отбор учебного материала, который определяется видом задания.

Дать задание, разъяснить студентам, какой ожидается результат, и как он будет оцениваться. Здесь же обязательно преподаватель должен обратить внимание студентов на то, как они должны работать в составе группы и предложить к обсуждению примерные правила работы в группе, например, такие:

- предоставьте возможность каждому высказать свое мнение о том, как следует выполнить задание;

- проверьте, что каждый член группы усвоил базовый материал предыдущего

занятия;

- удостоверьтесь в том, что все познакомились с изучаемым материалом и пришли к общему мнению о том, к каким выводам можно на основании этого материала прийти;
- вовлеките в работу всех членов группы;
- внимательно выслушайте мнение членов группы;
- не меняйте своего мнения, кроме тех случаев, когда будут представлены убедительные доводы;
- критикуйте взгляды, а не людей, которые их излагают.

4. Помочь студентам начать работу в группе.

5. Следить за тем, чтобы занятие в форме учебного сотрудничества протекало эффективно, вмешиваться в ход его по необходимости, направлять ход работы, помогать в выборе наиболее эффективных способов достижения стоящей задачи, отвечать на возникающие вопросы. В ходе координации деятельности групп нужно поощрять хорошие межличностные отношения, замеченные удачные подходы к решению задач. Важно оценивание работы студентов, организация обсуждения членами группы того, насколько хорошо они взаимодействовали друг с другом себя работу в составе группы.

Технология обучения в сотрудничестве создает на занятии атмосферу взаимопомощи и взаимообучения. Выбирая для себя работу в составе группы, участники «примеряют» различные роли: пробуют свои силы в качестве консультантов, рецензентов, экспертов, архивариусов, докладчиков, секретарей, наблюдателей, хронометристов. Возможны и другие роли. Распределение ролей позволяет каждому студенту группы активно включиться в работу.

Работа в малых группах предоставляет всем студентам возможность действовать, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, владение приемами активного слушания, выработки общего решения, разрешения возникающих разногласий).

2.2. Мини-лекция

Лекция остается одним из основных методов обучения, так как помогает студентам сориентироваться в значительном объеме информации, и дает возможность преподавателю сообщить новую информацию и обобщить материал. Согласно данным психологических исследований, оптимальная концентрация внимания составляет 20 минут, поэтому предпочтительны именно мини-лекции. Рекомендуемое время мини-лекции по дисциплине - 15 минут.

Следует помнить, что лекция как метод обучения выполняет следующие функции:

- воспитательную;
- информационную;
- образовательную;
- ориентирующую;
- развивающую;
- разъясняющую; - стимулирующую; - убеждающую.

Воспитательная функция лекции заключается в том, что во время проведения лекции преподаватель не только предоставляет обучающимся информацию, но и направляет развитие их взглядов, мнений, убеждений и мировоззрения, воздействует на их

нравственное формирование и корректирует их социализацию и адаптацию. Таким образом, воспитательная функция лекции состоит из содержательного (информативного) и развивающего компонентов.

Информационная функция лекции – это первичная, основная функция, состоящая в передаче информации обучаемым.

Образовательная функция заключается в том, что посредством проведения лекции обучающиеся овладевают учебно-практическими навыками и познаниями, в результате чего происходит формирование их компетентности в определенной сфере.

Ориентирующая функция – это совокупность различных приемов, с помощью которых обучаемый овладевает информацией о сущности теорий, применимых на практике, о том, каким образом углубить познания в той или иной области.

Развивающая функция – это формирование мыслительных умений, чувств, отношений, оценок.

Стимулирующая функция заключается в том, что в процессе проведения лекции обучаемые проявляют интерес и выдвигают самостоятельные идеи, теории, концепции понимания того или иного явления, т.е. проявляют заинтересованность, следствием которого в большинстве случаев является наилучшее усвоение материала.

Убеждающая функция состоит в том, что в ходе лекции поступающая информация характеризуется логикой мышления, систематизацией, структурностью, четкостью и точностью высказываний, подтверждением фактов, обоснованием важности материала. Общие методические правила проведения мини-лекции

1. Лекция имеет определенную логику и темп.

2. Единый логический стержень лекции строится благодаря заранее продуманному плану и взаимосвязи между всеми его пунктами. Именно поэтому и нужно составлять тематический план в виде таблицы

3. Каждый этап лекции подразумевает одновременную деятельность преподавателя и студентов.

4. Приемы и средства, используемые в ходе занятия, должны быть разнообразными, но соответствующими целям и содержанию лекции и познавательным возможностям студентов.

5. Для создания целостности учебного процесса каждую лекцию следует логически соединять с предыдущей и последующей.

6. Не только изложение всей новой темы, но и каждый этап ее изучения должен завершаться выводом.

7. Преподаватель должен находиться в поле зрения всех студентов. Необходима непрерывная фиксация их деятельности, поэтому педагогу нельзя ходить из угла в угол и любоваться собой. Нежелательно также сидеть или стоять в углу аудитории.

8. Необходимы логические ударения в речи лектора и замедления в трудных местах.

9. Преподавателю во время лекции следует поддерживать растущий интерес студентов к какой-то проблеме. Поэтому при постановке познавательных задач неплохо бы заинтриговать учащихся каким-то злободневным вопросом, который будет решен ближе к концу лекции.

10. Активизация деятельности студентов происходит при оперативном восстановлении делового настроя в случае произвольного или непроизвольного отвлечения внимания (иногда сам педагог отвлекается от темы лекции, чтобы освежить сухой материал шуткой).

11. Необходимо интерактивное общение: проведение дискуссии по рассматриваемой проблеме, решение практических задач, а также использование наглядных материалов, таких, как слайды, раздаточные материалы с основным содержанием курса и заданиями, актуальные статьи по теме, видеоролики, иллюстрирующие рассматриваемые вопросы.

2.3. Ведение тетради по дисциплине

Ведение тетради по дисциплине является обязательным требованием к работе на занятии.

- Тетрадь подписывается студентом (фамилия, имя, группа) и становится личной формой отчета о работе.
- Студент должен конспектировать основные теоретические положения темы, даваемые преподавателем на уроке.
- При пропуске студентом занятия рекомендуется переписать конспект у одного из студентов группы.

2.4. Доклад с презентацией

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо уметь подготовить публичное выступление с презентацией.

Преподаватель должен дать следующие рекомендации студенту:

- В начальной части выступления необходимо поздороваться с аудиторией, представиться, сделать комплимент аудитории, обосновать выбор темы доклада (презентации).
- В основной части надо логически связно передать содержание доклада, выделяя главные пункты при помощи вводных слов и других языковых опор.
- В заключительной части необходимо сделать выводы.
- Во время выступления следует поддерживать зрительный контакт с аудиторией, задавать вопросы аудитории, создавая диалогичность выступления.
- Тему для выступления студент выбирает самостоятельно, а дату согласовывает с преподавателем.
- Допускается работа в парах.

Преподаватель должен дать следующие рекомендации студентам, выступающим в парах:

В начале выступления необходимо здороваться с аудиторией и представляться по очереди.

Материал последующих частей должен быть равномерно распределен по объему между докладчиками; следует чередовать небольшие порции подачи информации

(докладчик-1 – докладчик-2 – докладчик-1 – докладчик-2 – и т.д.). *Не рекомендуется* разделять доклад на две части, с тем чтобы одну часть целиком читал первый студент, а другую затем – второй.

Студентам, присутствующим на занятии, рекомендуется дать оценку публичного выступления сокурсников, отметив как положительные стороны выступления, так и его недостатки.

Доклад следует слушать внимательно и проявлять активность в ходе его обсуждения.

Необходимо кратко фиксировать в письменной форме замечания преподавателя и студентов группы, чтобы избежать ошибок в будущем и получить желаемые баллы к аттестации.

Примерная тематика устных выступлений представлена в рабочей программе дисциплины

Критерии балльной оценки устного контрольного выступления представлены в программе дисциплины.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАЗЛИЧНЫХ ФОРМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ВНЕАУДИТОРНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы:

- подготовка домашних заданий в устной и письменной форме;
- работа с учебной, справочной, научной литературой;
- подготовка докладов с презентациями для выступления на практических занятиях;
- выполнение тестовых заданий из практикума по дисциплине;
- подготовка самостоятельных ораторских выступлений; □
выполнение домашней контрольной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: студенты должны выполнять задания самостоятельно и предъявлять их преподавателю в установленные сроки.

Преподаватель должен чётко объявлять студентам о необходимости выполнения плановых самостоятельных работ. На семинарах необходимо отвечать на возникающие в процессе самостоятельной работы вопросы.

Преподавателю необходимо регулировать процесс подбора научной литературы по изучаемым темам, особенно в Интернет-ресурсах, не допуская использование некачественных, с научной точки зрения, материалов.

3.1. Самостоятельная работа с учебной и научной литературой

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к практическому занятию, написание доклада, подготовка публичного выступления, построенного в соответствии с требованиями риторического канона и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы.

Преподаватель должен дать следующие рекомендации студенту: предложенную для самостоятельного изучения литературу (статью,

монографию, пособие и т.д.) целесообразно внимательно прочитать; в процессе подготовки можно использовать различные формы записи (конспект, тезисы). При появлении вопросов следует записать номера страниц для последующего обсуждения с преподавателем.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения тех или иных теоретических вопросов.

В течение семестра необходимо усвоить учебный материал, который предложен на практических занятиях, в учебных и методических пособиях.

Студентам следует объяснить последовательность работы. Следует начинать с уточнения темы и составления плана работы, в котором намечается последовательность повторения и закрепления изученного нового материала, соотнесение теории и содержания практических упражнений, для выполнения которых требуются соответствующие теоретические знания; необходимо прогнозировать и примерное время, необходимое для каждого из этих видов работы.

Основной вид работы с книгой – чтение. При изучении нового материала надо стараться точно определить объем текста, с которым следует ознакомиться при подготовке конкретной темы и, исходя из целей, задач и объема имеющегося времени, выбрать один из видов чтения. Чтение учебной и научной книги должно реализовать изучающую цель.

Цель *изучающего чтения* – максимально полно и точно понять содержащуюся информацию. Текст читается целиком, темп – медленный, отдельные места перечитываются. Чтение научного текста должно сопровождаться словарной работой: непонятные и незнакомые слова, а также неизвестные термины в ходе чтения должны уточняться по словарям и записываться в тетрадь. В процессе чтения необходимо периодически останавливаться, вдумываясь в прочитанное. Если непонятен какой-либо фрагмент, следует перечитать его еще раз и уяснить, что именно вам непонятно: слово, выражение, мысль. Важно получить ответы на все возникшие вопросы: либо найти ответ в словарях, либо в других книгах, либо обратиться к специалистам. По окончании изучающего чтения каждого параграфа необходимо записать в тетрадь определения понятий, основные положения, примеры.

Чтение с записью прочитанного – условие серьезного и осознанного обучения. Необходимо рекомендовать студентам следующие формы работы с учебной и научной книгой:

- 1) выделение наиболее важных понятий и повторное чтение их определений;
- 2) запись в тетрадь точных формулировок основных понятий;
- 3) составление конспекта параграфа одного из пособий;
- 4) заучивание определений наиболее важных понятий;
- 5) повторение определений наиболее важных понятий;
- 6) заучивание примеров, приводимых в пособиях для подтверждения наиболее важных положений данной темы.

Подготовка начинается с оформления записей, рабочих помет, дополнений, сделанных на предыдущем аудиторном занятии. Затем изучается теоретический материал по плану практического занятия, запоминаются основные понятия и их формулировки.

Следующий этап – выполнение практических заданий. Необходимо следовать рекомендациям к каждому заданию, анализировать предлагаемые образцы, на основе которых будет выполняться задание, использовать справочники и словари при анализе языковых единиц. Трудные темы целесообразно изучать в течение длительного времени. При этом степень трудности различных тем каждый студент определяет для себя индивидуально. Можно рекомендовать студентам следующие формы работы:

- 1) продумывание заголовка темы;
- 2) первоначальное чтение материала по данной теме в других имеющихся пособиях;
- 3) составление кратких тезисов к пунктам плана практического занятия;
- 4) выполнение упражнений и заданий, представленных в плане практического занятия;
- 5) подбор собственных примеров для наиболее важных положений данной темы;
- 6) выявление связей данной темы с другими темами курса;
- 7) выявление связей данной темы с темами других курсов, изучаемых по специальности в целом;
- 8) определение возможных путей использования знаний по данной теме в будущей профессиональной деятельности;
- 9) объяснение данной темы другим студентам.

Предложенные формы подготовки к практическим занятиям применяются вариативно, исходя из особенности содержания конкретной темы, а также с учетом индивидуальных особенностей студентов.

3.2 Выполнение тестовых заданий по дисциплине

Для организации самостоятельной работы студентов используют задания в тестовой форме (представлены в рабочей программе дисциплины).

Рекомендации студенту: выполнению задания в тестовой форме должна предшествовать серьезная проработка теоретического материала;

надо иметь в виду, что работа с тестами не сводится к необходимости угадать верный ответ. Следует внимательно обдумать причины, по которым выбран тот или иной ответ, приучать себя обосновывать выбранное решение; рекомендуем обращать внимание на то, что среди ответов на тестовые задания могут быть верными как один, так и несколько ответов.

Выполняя тестовые задания в *открытой форме* (поиск ошибок в представленных текстах, анализ образца ораторского выступления), следует обращаться к справочному материалу (см. лекции преподавателя, учебное пособие...)

Для успешного выполнения тестов по разделам рекомендуем пользоваться учебной литературой, материалами лекции преподавателя.

Следует повторять студентам многократно, что нужно обращаться к преподавателю во всем вопросам, вызвавшим затруднение в процессе выполнения заданий.

3.3. Подготовка публичного выступления

Преподаватель должен перед началом работы по написанию научного доклада четко определить для студента тему, структуру, дату выступления, а также рекомендовать литературу по выбранной теме.

Преподаватель должен проверить доклад студента в письменной форме.

Преподавателю необходимо внимательно прослушать доклад студента, при этом обязательно предупредить остальных студентов о необходимости последующего обсуждения темы доклада. Желательно обладать более глубокими знаниями по теме доклада, чтобы иметь возможность дополнить или откорректировать высказывания студента.

Преподаватель должен подробно разобрать со студентами все этапы подготовки к публичному выступлению. *На первом этапе* необходимо выбрать тему выступления в соответствии с программой курса. Следует иметь в виду, что личный интерес студента к теме – залог успеха выступления.

На следующем этапе необходимо составить рабочий план, который должен включать в себя 5-6 главных пунктов (вопросов).

На третьем этапе следует начать сбор материала. Следует проинформировать студентов о том, что сбор материала – это: 1) сбор информации (возможно, с привлечением интернет-ресурсов), однако у отобранной информации должен быть автор, нельзя допускать заимствования из неизвестных (нередко сомнительных) источников; 2) формулирование собственных мыслей на данную тему (обдумывание собственной точки зрения – длительный процесс, поэтому нельзя оставлять сбор материала на последний день). На этапе сбора материала важно прочесть несколько источников информации по теме.

На четвертом этапе подготовки следует написать полный текст выступления. Желательно пользоваться цветными маркерами, выделяя ключевые фразы текста. Необходимо обратить внимание студентов на процедуру редактирования текста. Работа над лаконичностью речи – первый этап редактирования готового текста. Как только текст написан полностью (вступление, основная часть, заключение), нужно просмотреть его в целом, чтобы выявить и ликвидировать: несоответствия рабочему плану, случайные смысловые повторы, лексические повторы (тавтологию и плеонастические сочетания) и другие речевые неточности, грамматические ошибки, уточнить произношение некоторых слов и ударение в них. Можно рекомендовать обозначить паузы (пауза конца, средняя, короткая, психологическая), а также интонацию и логическое ударение.

На завершающем этапе желательно отрепетировать выступление.

3.4. Подготовка презентации

При оформлении слайдов презентации рекомендуется: 1) грамотно оформить первый слайд, указав название учебного заведения, наименование департамента и секции/ кафедры (Департамент языковой подготовки, секция «Русский язык», кафедра «Управление персоналом и психология»), название темы, свою фамилию и имя, номер группы, должность, фамилию, имя и отчество преподавателя (научного руководителя).

Второй слайд должен содержать план (4-5 пунктов).

Следует максимально сократить количество текста на слайдах, информацию представлять в виде кратких предложений или тезисов. Рекомендуется комбинировать текст с рисунками, графиками и т.д. На предпоследнем слайде указываются источники, использованные в процессе подготовки презентации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Преподаватель, ведущий занятия по дисциплине должен обладать не только обширными знаниями в этой области, но и собственно ораторским мастерством. Преподаватель должен воспитать в себе:

- Уважение к студентам;

- Терпимость к различным моделям поведения;
- Гибкость в принятии альтернативных решений;
- Умение не противопоставлять, а сопоставлять различные мнения точки зрения, суждения.

Для успешной работы со студентами-бакалаврами преподавателю следует:

- внимательно ознакомиться с Программой по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности»;
- ознакомиться с данным в Программе списком основной и дополнительно литературы, следить за новинками в библиотеке;
- рационально распределять учебный материал программы для практических занятий и самостоятельной работы;
- использовать принятые в современной методике подходы борьбы с утомленным вниманием студента;
- проявлять гибкость управления процессом обучения, варьировать его, ориентируясь на особенности конкретной аудитории;
- использовать различные формы проведения практического занятия с целью поддержания постоянной интерактивной связи;
- использовать новые технологии и методики в обучении;
- регулярно проводить мониторинг полученных знаний (проведение различных форм контроля);
- максимально объективно оценивать знания и умения студентов