

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Жолобов Ярослав Борисович
Должность: Директор СЗФ РГУП
Дата подписания: 22.10.2024 10:40:57
Уникальный программный ключ:
4671e55a0ce5aa85ec3a17a938b5f6f8c0433e48

Северо-Западный филиал

Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Рабочая программа дисциплины (модуля)

«Теория и практика делового общения»

Набор 2024 г.

Направление подготовки: 40.04.01 Юриспруденция

Профиль подготовки/специализация/направленность: все профили

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС.

Разработчик (-и): Бурдина Е. А., к. ф. н., доцент, Тарасова Ю.Н., к.пс.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Общетеоретических правовых дисциплин

(протокол № 6 от «16» апреля 2024 г).

Зав. кафедрой Дорская А.А., д.ю.н., профессор

Санкт-Петербург, 2024

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины (модуля)
«Теория и практика делового общения»
для набора 2024 года на 2024-25 уч. г.

Краткое содержание изменения	Дата и номер протокола заседания кафедры
1. Внесены изменения в ФОС. 2. Откорректирована карта обеспеченности литературой.	протокол № 6 от «16» апреля 2024 г.

Актуализация выполнена:

Тарасовой Ю.Н., доцентом, к.пс.н.

Зав. кафедрой: Зав. кафедрой Дорская А.А., д.ю.н., профессор

Оглавление

	Наименование разделов	Стр.
	Аннотация рабочей программы	4
1	Цели и планируемые результаты изучения дисциплины (модуля)	5
2	Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	5
3	Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	5
4	Содержание дисциплины (модуля)	6
5	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	17
6	Материально-техническое обеспечение	24
7	Карта обеспеченности литературой	26
8	Фонд оценочных средств	28

Аннотация рабочей программы дисциплины

«Теория и практика делового общения»

Разработчик: Бурдина Е.А.

Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины «Теория и практика делового общения» является формирование у обучающихся компетенций, обеспечивающих освоение системы знаний, теории деловых коммуникаций, развитие практических навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами с учетом направленности программы магистратуры.
Место дисциплины в структуре ОПОП	Дисциплина части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4
Содержание дисциплины (модуля)	Тема 1. Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения. Тема 2. Этика и этикет в деловом общении Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере Тема 4. Невербальные средства общения Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения Тема 6. Активные формы делового общения Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.
Форма промежуточной аттестации	Зачет

1. Цели и планируемые результаты изучения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины (модуля) является освоение компетенций (индикаторов достижения компетенций), предусмотренных рабочей программой.

В совокупности с другими дисциплинами ОПОП дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Таблица 1

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4.1	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности
2	УК-4.2	УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке
3	УК-4.4	УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке

Планируемые результаты освоения дисциплины в части каждой компетенции указаны в картах компетенций по ОПОП.

В рамках дисциплины осуществляется воспитательная работа, предусмотренная рабочей программой воспитания, календарным планом воспитательной работы.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Таблица 2.1
очная форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	по семестрам 1 семестр
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72	72
Контактная работа	-	14	14
Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	-	58	58
Занятия лекционного типа	-	4	4
Занятия семинарского типа	-	4	4
Занятия семинарского типа, в том числе с практической подготовкой (при наличии)	-	6	6
Форма промежуточной аттестации	-	-	зачет

Таблица 2.2
заочная (классическая) форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			0 семестр	1 семестр
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72	9	63
Контактная работа	-	12	4	8
Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	-	60	5	55
Занятия лекционного типа	-	2	2	-
Занятия семинарского типа	-	4	2	2
Занятия семинарского типа в том числе с практической подготовкой (при наличии)	-	6	-	6
Форма промежуточной аттестации	-	-	-	зачет

4. Содержание дисциплины (модуля)

4.1. Текст рабочей программы по темам

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения.

Понятия «этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения». Сущность, функции и структура общения. Культура делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

Виды общения. Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение. Правила общения: количества, качества, релевантности, стиля.

Коммуникативная сторона общения: структура коммуникации и ее принципы; модель коммуникативного процесса; управление вниманием.

Интерактивная сторона общения: особенности взаимодействия людей в общении; характеристика теорий поведения.

Перцептивная сторона общения: особенности восприятия людьми друг друга; первое впечатление; длительное общение; механизмы восприятия и взаимопонимания.

Барьеры в общении и их преодоление.

Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения.

Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.

Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. «Золотое» правило этики общения.

Деловая этика и ее специфика: соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы и т.д. Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики.

Этика делового общения «по вертикали», «по горизонтали» с учетом направленности программы магистратуры. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.

Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Имидж делового человека.

Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них.

Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере.

Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния.

Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса.

Профессиональное выгорание и его профилактика с учетом направленности программы магистратуры. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания.

Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.

Природа и причины конфликтов. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. Типология конфликтов. Классификация и характеристика конфликтов.

Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтов. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях сглаживания конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование) с учетом направленности программы магистратуры.

Медиация. Посредники в конфликте и их функции.

Тема 4. Невербальные средства общения.

Кинесические особенности общения: мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов.

Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.

Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта.

Распознавание лжи и искренности, позитивных и негативных чувств партнера в невербальном общении.

Паралингвистические особенности общения с учетом направленности программы магистратуры. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Просодические и

экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы.

Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения.

Культура речи делового человека. Понятие и слагаемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры юриста с учетом направленности программы магистратуры.

Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления.

Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и не позволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции.

Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания.

Деловая документация с учетом направленности программы магистратуры. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма.

Тема 6. Активные формы делового общения.

Основные формы организации делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед.

Культура деловых совещаний. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка, организация и проведение совещаний. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Особенности общения с иностранными партнерами.

Подготовка и проведение брифингов и пресс-конференций. Технология моделирования брифинга, пресс-конференции: определение контингента, социального статуса аудитории, предполагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории, наиболее типичные и неординарные ситуации.

Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов выступающего от его внутреннего эмоционального состояния и настроения.

Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах.

Деловые переговоры с учетом направленности программы магистратуры. Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров.

Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление «сценария» переговоров, распределение «ролей» участников переговоров, подготовка

вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров. Использование таких методов подготовки, как «деловая игра», «мозговая атака», анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров.

Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Технология ведения переговоров. Завершение и анализ результатов переговоров. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные, зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию).

Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Симметричные и асимметричные решения. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание – «салями»). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.). Наиболее распространенные способы завершения переговоров.

Техника аргументации (риторические методы: противоречия, «извлечения выводов», сравнения, «да-но», «бумеранга», видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).

Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов.

Тема 8.Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.

Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации с учетом направленности программы магистратуры. Использование электронной почты в деловых отношениях. Этикет электронной переписки.

Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (InstantMessengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.

Особенности телефонного общения. Этикет телефонных разговоров. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора.

4.2. Разделы и темы дисциплины, виды занятий (тематический план)

Тематический план

Таблица 3.1
очная форма обучения

№	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоёмкость дисциплины	в том числе					Наименование оценочного средства
				Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Контактная работа	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Практическая подготовка	
				час.	час.	час.	час.	час.	
1	Тема 1. Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения.	УК-4.1	11	8	3	2	1		- собеседование по материалам лекции; - презентация
2	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	УК-4.1	11	8	3	2	-	1	- доклад, сообщение, презентация; - практические задачи («Этикет телефонных разговоров»), ролевая игра («Знакомство и представление собеседников»)
3	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере.	УК-4.1	7	6	1	-	-	1	- доклад, сообщение, презентация; - кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта»
4	Тема 4. Невербальные средства общения.	УК-4.1	9	8	1	-	-	1	- практические задачи (заполнение таблицы «Невербальные средства общения») - доклад, сообщение, презентация
5	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения.	УК-4.2 УК-4.4	10	8	2	-	1	1	- доклад, сообщение, презентация; - практические

№	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоёмкость дисциплины	В том числе					Наименование оценочного средства
				Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Контактная работа	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Практическая подготовка	
				час.	час.	час.	час.	час.	
									задачи («Составление и редактирование деловой документации юриста»))
6	Тема 6. Активные формы делового общения.	УК-4.2	10	8	2	-	1	1	- доклад, сообщение, презентация
7	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах.	УК-4.4	7	6	1	-	-	1	- доклад, сообщение, презентация, - деловая игра («Техника аргументации»)
8	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.	УК-4.1	7	6	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация
ВСЕГО			72	58	14	4	4	6	Контрольная работа

Таблица 3.2
заочная (классическая) форма обучения

№	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоёмкость дисциплины	В том числе					Наименование оценочного средства
				Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Контактная работа	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Практическая подготовка	
				час.	час.	час.	час.	час.	
1	Тема 1. Общение как	УК-4.1	11	8	3	2	1		- собеседование

№	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоёмкость дисциплины	В том числе					Наименование оценочного средства
				Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Контактная работа	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Практическая подготовка	
				час.	час.	час.	час.	час.	
	социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения.								по материалам лекции; - презентация
2	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	УК-4.1	9	8	1	-	-	1	- доклад, сообщение, презентация; - практические задачи («Этикет телефонных разговоров»), ролевая игра («Знакомство и представление собеседников»)
3	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере.	УК-4.1	9	8	1	-	-	1	- доклад, сообщение, презентация; - кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта»
4	Тема 4. Невербальные средства общения.	УК-4.1	9	8	1	-	-	1	- практические задачи (заполнение таблицы «Невербальные средства общения») - доклад, сообщение, презентация
5	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения.	УК-4.2 УК-4.4	10	8	2	-	1	1	- доклад, сообщение, презентация; - практические задачи («Составление и редактирование

№	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоёмкость дисциплины	В том числе					Наименование оценочного средства
				Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Контактная работа	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Практическая подготовка	
				час.	час.	час.	час.	час.	
									деловой документации юриста)))
6	Тема 6. Активные формы делового общения.	УК-4.2	10	8	2	-	1	1	- доклад, сообщение, презентация
7	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах.	УК-4.4	7	6	1	-	-	1	- доклад, сообщение, презентация, - деловая игра («Техника аргументации»))
8	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.	УК-4.1	7	6	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация
ВСЕГО			72	60	12	2	4	6	Контрольная работа

4.3. Самостоятельное изучение обучающимися разделов дисциплины

Таблица 4.1

Очная форма обучения

№ темы дисциплины	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение. Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля. Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики с учетом направленности программы магистратуры.	8
2	Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Визитные карточки.	8

	<p>Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.</p> <p>Прием и общение с посетителями.</p> <p>Официальные приемы. Виды официальных приемов.</p> <p>Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека.</p>	
3	<p>Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния.</p> <p>Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.</p> <p>Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.</p>	6
4	<p>1. Кинесические особенности общения: мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Проксемические особенности общения с учетом направленности программы магистратуры. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.</p> <p>2. Распознавание лжи и искренности, позитивных и негативных чувств партнера в невербальном общении.</p> <p>3. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы.</p>	8
5	<p>1. Развитие техники слушания.</p> <p>2. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволительные и непозволительные уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции.</p> <p>3. Стандарты деловой переписки с учетом направленности программы магистратуры. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы.</p>	8
6	<p>1. Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>2. Культура деловых совещаний. Подготовка, организация и проведение совещаний. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы</p>	8

	<p>ведущего и успех совещания. Типы ведущих и результативность совещания. Особенности общения с иностранными партнерами.</p> <p>3. Технология моделирования брифинга, пресс-конференции: определение контингента, социального статуса аудитории, предполагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории, наиболее типичные и неординарные ситуации.</p> <p>4. Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений.</p>	
7	<p>Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока.</p> <p>Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.</p>	6
8	<p>Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers).</p> <p>Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях, в том числе в соответствии с направленностью программы магистратуры.</p>	6
Всего		58

*Таблица 4.2
Заочная (классическая) форма обучения*

№ темы дисциплины	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	<p>Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение.</p> <p>Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.</p> <p>Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики с учетом направленности программы магистратуры.</p>	8
2	<p>Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Визитные карточки.</p> <p>Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.</p> <p>Прием и общение с посетителями.</p> <p>Официальные приемы. Виды официальных приемов.</p> <p>Организация приемов и правила поведения на них. Имидж</p>	8

	делового человека.	
3	<p>Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния.</p> <p>Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.</p>	8
4	<p>4. Кинесические особенности общения: мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Проксемические особенности общения с учетом направленности программы магистратуры. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.</p> <p>5. Распознавание лжи и искренности, позитивных и негативных чувств партнера в невербальном общении.</p> <p>6. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы.</p>	8
5	<p>4. Развитие техники слушания.</p> <p>5. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и не позволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции.</p> <p>6. Стандарты деловой переписки с учетом направленности программы магистратуры. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы.</p>	8
6	<p>5. Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>6. Культура деловых совещаний. Подготовка, организация и проведение совещаний. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Типы ведущих и результативность совещания. Особенности общения с иностранными партнерами.</p> <p>7. Технология моделирования брифинга, пресс-</p>	8

	<p>конференции: определение контингента, социального статуса аудитории, предполагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории, наиболее типичные и неординарные ситуации.</p> <p>8. Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений.</p>	
7	<p>Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока.</p> <p>Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.</p>	6
8	<p>Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers).</p> <p>Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях, в том числе в соответствии с направленностью программы магистратуры.</p>	6
Всего		60

4.4. Темы курсового проекта (курсовой работы)

Не предусмотрены.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

5.1. Методические рекомендации для обучающихся по выполнению различных форм самостоятельной работы

В результате проведения самостоятельной работы магистрант дополнительно закрепляет знания, полученные на практических занятиях. Вопросы, выносимые на самостоятельную работу, частично входят в задания на зачёте и контролируются на нем.

Самостоятельная профессиональная подготовка магистрантов по данной дисциплине предполагает реализацию, разработку и применение современных образовательных технологий, использование результатов научных исследований для

самосовершенствования; формирование профессионального мышления, проведение исследований частных и общих проблем высшего профессионального образования.

Формы самостоятельной работы студентов:

- 1) чтение текстов учебников и учебных пособий, а также дополнительной литературы по изучаемому разделу (теме);
- 2) конспектирование данного текста;
- 3) работа со словарями и справочниками;
- 4) работа со справочно-правовыми системами и ресурсами сети интернет;
- 5) составление плана и тезисов ответа на вопросы семинара;
- 6) выполнение тестовых заданий;
- 7) подготовка доклада или сообщения с презентационным сопровождением.
- 8) подготовка к сдаче зачета.

**Методические рекомендации для обучающихся
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
по освоению дисциплины**

Под специальными условиями для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы деятельности: самостоятельная работа по освоению и закреплению материала; индивидуальная учебная работа в контактной форме, предполагающая взаимодействие с преподавателем (в частности, консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся.

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья возможно

- использование специальных технических и иных средств индивидуального пользования, рекомендованных врачом-специалистом;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

На лекционном занятии рекомендуется использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры, как способ конспектирования.

Для освоения дисциплины (в т.ч. подготовки к занятиям, при самостоятельной работе) лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляется возможность использования учебной литературы в виде электронного документа в электронно-библиотечной системе Book.ru имеющей специальную версию для слабовидящих; обеспечивается доступ к учебно-методическим материалам посредством СЭО «Фемида»; доступ к информационным и библиографическим ресурсам посредством сети «Интернет».

При изучении дисциплины «Теория и практика делового общения» особое внимание следует обратить внимание на понимание социально-психологических основ делового общения; овладение принципами построения деловых отношений с людьми; развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами); овладение умением убеждать; профессиональное отстаивание взглядов в спорах, дискуссиях; овладение методами бесконфликтного общения; создание собственного делового имиджа; обучение магистрантов рациональной и эффективной технологии подготовки и произнесения публичных речей; выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения, и коррекция этих факторов; формирование основ этики и этикета делового общения; формирование у обучающихся психологических, нравственных, речевых качеств, необходимых в повседневной деятельности специалиста. Полученные знания по дисциплине помогут обучающимся в профессиональной коммуникации; будут способствовать их личностному и профессиональному саморазвитию и более эффективному принятию профессионально выверенных решений.

Каждая тема строится как самостоятельный модуль. Теоретический материал позволяет более глубоко осмыслить темы, которые рассматриваются на семинарских занятиях и в процессе самостоятельной работы.

Лекционные занятия (теоретический курс)

В процессе преподавания дисциплины используются для всех форм обучения учебным планом предусмотрено 2 лекции (сдвоенная, 4 часа) на очном отделении обучения и 1 лекция (2 часа) на заочном отделении обучения. В процессе преподавания дисциплины используются преимущественно следующие типы лекционных занятий: информационная лекция, проблемная лекция, лекция-визуализация. Главная задача обучающихся на занятии, проводимом в форме лекции, заключается в выработке умения записывать лекционный материал, понимая его ключевые положения.

Лекционный материал необходимо записывать, выделяя главное, отсортировывая второстепенное, используя экономные способы записи материала (тезисы, схемы, таблицы, блоки-опоры и т.д.);

Лекции включают методические приемы, активизирующие деятельность

обучающихся (составление таблиц, схем, самостоятельное наполнение их примерами, приведение собственных примеров, вопросы дискуссионного характера и т.д.). Для этого используется презентационное сопровождение лекции, а также включается материал, незнакомый обучающимся ранее, доступный по форме и интересный по содержанию.

Семинарские занятия

Особое внимание на семинарских занятиях уделяется вопросам практического характера, выработке практических умений и навыков. Именно поэтому одним из методов работы является тренинг. Кроме того, используются другие методы: доклады обучающихся (в том числе с презентационным сопровождением), решение тестовых заданий, проведение групповых дискуссий, анализ деловой документации с учетом направленности программы магистратуры.

Семинар сочетает в себе разбор теоретических вопросов, связанных с различными аспектами делового общения, и выполнение ряда практических заданий. Курс дисциплины построен таким образом, что знания, полученные обучающимся, умения и навыки, сформированные у него, постоянно контролируются преподавателем. Текущий контроль знаний по теме предполагает «обратную связь», когда преподаватель отслеживает уровень освоения темы (знания, умения, навыки) каждым обучающимся, выявляет пробелы, фокусируя на них внимание обучающегося.

Занятие 1 (семинар). Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения. Этика и этикет в деловом общении

Литература:

1. Анопченко Т.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие. М.: КноРус, 2023. 244 с.
2. Бурдина Е.А. Теория и практика делового общения: практикум. М.: РГУП, 2024. 129 с. URL: <https://op.raj.ru/vpo/1213-burdina-teor-prak-del-obsh> (дата обращения 26.03.2024).
3. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2022. 370 с.
4. Кафтан В.В. Теория коммуникации: пособие. М.: КноРус, 2023. 425 с.
5. Коренева А.В. Лингвистические и методические аспекты обучения речевому этикету: монография. М.: Русайнс, 2020. 149 с.
6. Корягина Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2022. 225 с.
7. Куванова О.А. Рабочая тетрадь по дисциплине «Деловое общение»: практическое пособие. М.: Русайнс, 2024. 122 с.
8. Павлова Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография. М.: РИОР, 2021. 169 с.
9. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов. М.: Юрайт, 2024. 460 с.
10. Сухих С.А. Коммуникативная компетентность личности в общении: учебное пособие. М.: Проспект, 2021. 192 с.

Занятие 2 (семинар). Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере. Невербальные средства общения

Литература:

1. Анопченко Т.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие. М.: КноРус, 2023. 244 с.
2. Бурдина Е.А. Теория и практика делового общения: практикум. М.: РГУП, 2024. 129 с. URL: <https://op.raj.ru/vpo/1213-burdina-teor-prak-del-obsh> (дата обращения 26.03.2024).
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: учебное пособие. М.: КноРус, 2022. 416 с.
4. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2022. 370 с.
5. Кафтан В.В. Теория коммуникации: пособие. М.: КноРус, 2023. 425 с.
6. Корягина Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2022. 225 с.
7. Куванова О.А. Рабочая тетрадь по дисциплине «Деловое общение»: практическое пособие. М.: Русайнс, 2024. 122 с.
8. Павлова Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография. М.: РИОР, 2021. 169 с.
9. Руднев. В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие. М.: КноРус, 2022. 352 с.
10. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов. М.: Юрайт, 2024. 460 с.

Занятие 3 (семинар). Устная и письменная речевая культура делового общения.

Литература:

1. Анопченко Т.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие. М.: КноРус, 2023. 244 с.
2. Бурдина Е.А. Теория и практика делового общения: практикум. М.: РГУП, 2024. 129 с. URL: <https://op.raj.ru/vpo/1213-burdina-teor-prak-del-obsh> (дата обращения 26.03.2024).
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: учебное пособие. М.: КноРус, 2022. 416 с.
4. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. М.: Дашков и К, 2020. 161 с.
5. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2022. 370 с.
6. Кафтан В.В. Теория коммуникации: пособие. М.: КноРус, 2023. 425 с.
7. Куванова О.А. Рабочая тетрадь по дисциплине «Деловое общение»: практическое пособие. М.: Русайнс, 2024. 122 с.
8. Павлова Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография. М.: РИОР, 2021. 169 с.
9. Руднев. В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие. М.: КноРус, 2022. 352 с.
10. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов. М.: Юрайт, 2024. 460 с.
11. Сухих С.А. Коммуникативная компетентность личности в общении:

учебное пособие. М.: Проспект, 2021. 192 с.

Занятие 4 (семинар). Активные формы делового общения

Литература:

1. Анопченко Т.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие. М.: КноРус, 2023. 244 с.
2. Бурдина Е.А. Теория и практика делового общения: практикум. М.: РГУП, 2024. 129 с. URL: <https://op.raj.ru/vpo/1213-burdina-teor-prak-del-obsh> (дата обращения 26.03.2024).
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: учебное пособие. М.: КноРус, 2022. 416 с.
4. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2022. 370 с.
5. Кафтан В.В. Теория коммуникации: пособие. М.: КноРус, 2023. 425 с.
6. Куванова О.А. Рабочая тетрадь по дисциплине «Деловое общение»: практическое пособие. М.: Русайнс, 2024. 122 с.
7. Павлова Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография. М.: РИОР, 2021. 169 с.
8. Руднев. В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие. М.: КноРус, 2022. 352 с.
9. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов. М.: Юрайт, 2024. 460 с.
10. Сухих С.А. Коммуникативная компетентность личности в общении: учебное пособие. М.: Проспект, 2021. 192 с.

Занятие 5 (семинар). Психологические аспекты делового общения при переговорах. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях

Литература:

1. Ананьева Е.П. Основы межкультурной коммуникации: учебное пособие. М.: КноРус, 2023. 218 с.
2. Анопченко Т.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие. М.: КноРус, 2023. 244 с.
3. Бурдина Е.А. Теория и практика делового общения: практикум. М.: РГУП, 2024. 129 с. URL: <https://op.raj.ru/vpo/1213-burdina-teor-prak-del-obsh> (дата обращения 26.03.2024).
4. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: учебное пособие. М.: КноРус, 2022. 416 с.
5. Володенков С.В. Интернет-коммуникации в глобальном пространстве современного политического управления: навстречу цифровому обществу: монография. М.: Проспект, 2021. 413 с.
6. Григорьева Е.Я., Рыжова Л.П. Язык и коммуникация в контексте лингвокультурологии и лингвострановедения. М.: Русайнс, 2022. 210 с.
7. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2022. 370 с.
8. Кафтан В.В. Теория коммуникации: пособие. М.: КноРус, 2023. 425 с.

9. Корягина Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2022. 225 с.
10. Куванова О.А. Рабочая тетрадь по дисциплине «Деловое общение»: практическое пособие. М.: Русайнс, 2024. 122 с.
11. Матвеева Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов М.:Юрайт, 2022. 121 с.
12. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие. М.: Юрайт, 2024. 315 с.
13. Павлова Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография. М.: РИОР, 2021. 169 с.
14. Руднев. В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие. М.: КноРус, 2022. 352 с.
15. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов. М.: Юрайт, 2024. 460 с.
16. Сухих С.А. Коммуникативная компетентность личности в общении: учебное пособие. М.: Проспект, 2021. 192 с.
17. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2024. 324 с.
18. Теория межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Под ред. Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. М.: Юрайт, 2024. 254 с.

5.2. Информационное обеспечение изучения дисциплины (модуля)

Информационные, в том числе электронные ресурсы Университета, а также иные электронные ресурсы, необходимые для изучения дисциплины (модуля): *(перечень ежегодно обновляется)*

№ п./п.	Наименование	Адрес в сети Интернет
1	ZNANIUM.COM	http://znanium.com Основная коллекция Коллекция издательства Статут Znanium.com. Discovery для аспирантов
2	ЭБС ЮРАЙТ	www.biblio-online.ru
3	ЭБС «BOOK.ru»	www.book.ru коллекция издательства Проспект Юридическая литература; коллекции издательства Кнорус Право, Экономика и Менеджмент
4	East View Information Services	www.ebiblioteka.ru Универсальная база данных периодики (электронные журналы)
5	НЦР РУКОНТ	http://rucont.ru/ Раздел Ваша коллекция - РГУП-периодика (электронные журналы)
6	Oxford Bibliographies	www.oxfordbibliographies.com модуль Management – аспирантура Экономика и модуль InternationalLaw – аспирантура Юриспруденция

7	Информационно-образовательный портал РГУП	www.op.raj.ru электронные версии учебных, научных и научно-практических изданий РГУП
8	Система электронного обучения «Фемида»	www.femida.raj.ru Учебно-методические комплексы, Рабочие программы по направлению подготовки
9	Правовые системы	Гарант, Консультант

Ресурсы сети Интернет

1. Грамота.Ру. Справочно-информационный портал Института русского языка им. А.С. Пушкина РАН: <http://www.gramota.ru> .
2. Культура письменной речи: <http://www.grammar.ru> .
3. Международная ассоциация преподавателей русского языка и литературы (МАПРЯЛ): <http://www.mapryal.org> .
4. Национальный корпус русского языка: информационно-справочная система: <http://www.ruscorpora.ru> .
5. Словарь сокращений русского языка: <http://www.sokr.ru> .
6. Справочная служба русского языка: <http://spravka.gramota.ru> .
7. Справочная служба Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН: <http://www.ruslang.ru> .
8. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела: <http://www.edou.ru> .

Основная и дополнительная литература указана в Карте обеспеченности литературой.

6. Материально-техническое обеспечение

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются специальные помещения. Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин. Демонстрационное оборудование представлено в виде мультимедийных средств. Учебно-наглядные пособия представлены в виде экранно-звуковых средств, печатных пособий, слайд-презентаций, видеофильмов, макетов и т.д., которые применяются по необходимости в соответствии с темами (разделами) дисциплины.

Для самостоятельной работы обучающихся помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания

учебного оборудования.

Перечень специальных помещений ежегодно обновляется и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения ежегодно обновляется, утверждается и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Теория и практика делового общения	Аудитории № 108, 220 – аудитории для лекционных занятий, семинарских (практических) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации (либо аналог)

7. Карта обеспеченности литературой

Кафедра общетеоретических правовых дисциплин

Направление подготовки: 40.04.01 юриспруденция

Профиль/специализация/направленность: Правосудие по гражданским, административным делам и экономическим спорам; Корпоративный юрист; Юридическая деятельность в органах государственной и муниципальной власти; Юрист в сфере евразийской интеграции и международного бизнеса; Юрист в сфере уголовного судопроизводства; Юрист в сфере трудовых правоотношений.

Дисциплина: Теория и практика делового общения

Курс: 1

Полное библиографическое описание	
Основная литература	
Павлова, Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография. - 2. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2021. - 169 с. - ISBN 978-5-369-01461-5. - ISBN 978-5-16-103474-3. - ISBN 978-5-16-011300-5. - Текст : электронный. https://znanium.com/catalog/document?id=376797 (дата обращения 26.03.2024)	
Дополнительная литература	
Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2022. - 370 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00331-4. - Текст : электронный. https://urait.ru/bcode/488972 (дата обращения 26.03.2024).	
Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2022. - 225 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-11562-8. - Текст : электронный. https://urait.ru/bcode/494962 (дата обращения 26.03.2024).	
Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2022. - 121 с. (дата обращения 26.03.2024).	
Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 315 [1] с. - (Профессиональная практика). - ISBN 978-5-534-10704-3. - Текст : электронный (дата обращения 26.03.2024).	
Нагайцев, В.В. Юридическая конфликтология: учебное пособие для вузов / В.В. Нагайцев, Г.В. Оболянский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 141с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16567-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543191 (дата обращения: 19.06.2024).	
Дополнительная литература для углубленного изучения дисциплины	
Бурдина Е.А. Теория и практика делового общения: практикум. М.: РГУП, 2024. 129 с. ISBN: 978-5-00209-090-7 URL: https://op.raj.ru/vpo/1213-burdina-teor-prak-del-obsh (дата обращения 26.03.2024).	
Ананьева, Е. П., Основы межкультурной коммуникации : учебное пособие / Е. П. Ананьева. — Москва : КноРус, 2023. — 218 с. — ISBN 978-5-406-11228-1. — URL: https://book.ru/book/949477 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.	

Введенская, Л. А., Деловая риторика : учебное пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. — Москва : КноРус, 2022. — 416 с. — ISBN 978-5-406-09465-5. — URL: https://book.ru/book/943127 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.
Володенков, С.В.. Интернет-коммуникации в глобальном пространстве современного политического управления: навстречу цифровому обществу : Монография / С.В. Володенков — Москва : Проспект, 2021. — 413 с. — ISBN 978-5-392-32852-9. — URL: https://book.ru/book/946055 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.
Деловые коммуникации. : учебное пособие / Т. Ю. Анопченко, А. М. Григан, А. А. Моисеенко [и др.] ; под ред. Т. Ю. Анопченко. — Москва : КноРус, 2023. — 244 с. — ISBN 978-5-406-10985-4. — URL: https://book.ru/book/947369 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.
Кафтан, В. В., Теория коммуникации : учебник / В. В. Кафтан. — Москва : КноРус, 2023. — 425 с. — ISBN 978-5-406-10504-7. — URL: https://book.ru/book/947815 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.
Коренева, А. В., Лингвистические и методические аспекты обучения речевому этикету : монография / А. В. Коренева. — Москва : Русайнс, 2020. — 149 с. — ISBN 978-5-4365-6530-9. — URL: https://book.ru/book/939411 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.
Куванова, О. А., Рабочая тетрадь по дисциплине Деловое общение : практическое пособие / О. А. Куванова. — Москва : Русайнс, 2024. — 122 с. — ISBN 978-5-466-04580-2. — URL: https://book.ru/book/951980 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.
Руднев, В. Н., Риторика. Деловое общение : учебное пособие / В. Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2022. — 352 с. — ISBN 978-5-406-09010-7. — URL: https://book.ru/book/942111 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.
Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А.М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. — 162 с. — (Высшее образование).— Текст: электронный ЭБС Знаниум. https://znanium.ru/catalog/document?id=372749&ysclid=lxm2da96gz418795409
Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536170 (дата обращения: 26.03.2024).
Сухих, С.А.. Коммуникативная компетентность личности в общении : Учебное пособие / С.А. Сухих — Москва : Проспект, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-392-31701-1. — URL: https://book.ru/book/946069 (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.
Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536151 (дата обращения: 26.03.2024).
Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536693 (дата обращения: 26.03.2024).

Зав. библиотекой

Е.А. Зелинская

Зав. кафедрой

А.А. Дорская

8. Фонд оценочных средств

8.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Теория и практика делового общения»

специальность 40.04.01 юриспруденция (квалификация (степень) «магистр»)

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения.	УК-4.1	- собеседование по материалам лекции; - презентация - контрольная работа
2	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	УК-4.1	- доклад, сообщение, презентация; - практические задачи; - ролевая игра; - контрольная работа
3	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере.	УК-4.1	- доклад, сообщение, презентация; - контрольная работа
4	Тема 4. Невербальные средства общения.	УК-4.1	- практические задачи; - доклад, сообщение; - презентация; - контрольная работа
5	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения.	УК-4.2 УК-4.4	- доклад, сообщение, презентация; - практические задачи; - контрольная работа
6	Тема 6. Активные формы делового общения.	УК-4.2	- доклад, сообщение, презентация - контрольная работа
7	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах.	УК-4.4	- доклад, сообщение, презентация, - деловая игра; - контрольная работа
8	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.	УК-4.1	- доклад, сообщение, презентация - контрольная работа

В целях применения балльно-рейтинговой системы баллы за результаты учебной работы между заявленными оценочными средствами распределяются:

Форма обучения	Очная	Заочная
Всего баллов, в том числе:	0-40	0-40

Доклад с презентацией	0-5	0-5
Доклад без презентации	0-3	0-3
Практические задачи	0-2	0-2
Дополнительное сообщение	0-2	0-2
Контрольная работа	-	0-10
Посещаемость	14	10

При каждом применении оценочного средства преподаватель выставляет баллы в установленных пределах. Сумма баллов, полученных по всем темам, формирует баллы, выставляемые обучающимся за результаты учебной работы в каждом семестре.

Выполнение контрольной работы для очно-заочной и заочной форм является обязательным.

Для допуска к зачёту необходимо набрать 21 балл.

8.2. Оценочные средства

Вопросы для семинаров (практических занятий)

Вопросы для семинаров предназначены для подготовки сообщений обучающихся (с презентацией и без неё). Студенты группы распределяют вопросы между собой и готовят выступление на 5-6 минут самостоятельно или вдвоём.

Студенты готовятся к докладу и выполняют практическую часть семинара, опираясь на указанную к семинарскому занятию литературу. Обучающиеся готовят **сообщения** по вопросам к семинарам, которые могут сопровождаться **презентацией**, отвечают, дополняя друг друга. Таким образом, организуется групповое обсуждение вопросов семинара. Обучающиеся могут выступить с дополнительным сообщением или принять участие в обсуждении.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4.1	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности
2	УК-4.2	УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке
3	УК-4.4	УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке

Методические рекомендации по подготовке сообщения

Сообщение – это устный монолог, содержащий самостоятельно усвоенные сведения.

Цель сообщения - информировать слушателей о том, что им не было известно. Поэтому сообщение должно быть очень четким и по композиции, и по содержанию, и по форме выражения.

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.

Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.

Любое устное выступление должно удовлетворять *трем основным критериям*, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления

реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Лучше всего тему сформулировать таким образом, чтобы ее первое слово обозначало наименование полученного в ходе выполнения проекта научного результата (например, «Технология изготовления...», «Модель развития...», «Система управления...», «Методика выявления...» и пр.). Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя «объять необъятное», охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа. Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество, при необходимости место учебы/работы, статус), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. Стержневая идея проекта понимается как основной тезис, ключевое положение. Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.

Самая частая ошибка в начале речи – либо извиняться, либо заявлять о своей неопытности. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме.

К аргументации в пользу стержневой идеи проекта можно привлекать фото-, видеофрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием. Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес.

План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно-личные предложения. Перед тем как использовать в своей презентации корпоративный и специализированный жаргон или термины, вы должны быть уверены, что аудитория поймет, о чем вы говорите.

Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов

(декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей. Закончить выступление можно решительным заявлением. Вступление и заключение требуют обязательной подготовки, их труднее всего создавать на ходу. Психологи доказали, что лучше всего запоминается сказанное в начале и в конце сообщения («закон края»), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотношение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное, усилить и сгустить основную мысль, оно должно быть таким, «чтобы слушатели почувствовали, что дальше говорить нечего» (А.Ф. Кони).

В ключевых высказываниях следует использовать фразы, программирующие заинтересованность. Вот некоторые обороты, способствующие повышению интереса:

- «Это вам позволит...»
- «Благодаря этому вы получите...»
- «Это позволит избежать...»
- «Это повышает ваши...»
- «Это дает вам дополнительно...»
- «Это делает вас...»
- «За счет этого вы можете...»

После подготовки текста / плана выступления полезно проконтролировать себя вопросами:

- Вызывает ли мое выступление интерес?
- Достаточно ли я знаю по данному вопросу, и имеется ли у меня достаточно данных?
- Смогу ли я закончить выступление в отведенное время?
- Соответствует ли мое выступление уровню моих знаний и опыту?

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста. Отметим, однако, что чтение заранее написанного текста значительно уменьшает влияние выступления на аудиторию. Запоминание написанного текста заметно сковывает выступающего и привязывает к заранее составленному плану, не давая возможности откликаться на реакцию аудитории.

Общеизвестно, что бесстрастная и вялая речь не вызывает отклика у слушателей, какой бы интересной и важной темы она ни касалась. И наоборот, иной раз даже не совсем складное выступление может затронуть аудиторию, если оратор говорит об актуальной проблеме, если аудитория чувствует компетентность выступающего. Яркая, энергичная речь, отражающая увлеченность оратора, его уверенность, обладает значительной внушающей силой.

Кроме того, установлено, что *короткие фразы* легче воспринимаются на слух, чем длинные. Лишь половина взрослых людей в состоянии понять фразу, содержащую более тринадцати слов. А третья часть всех людей, слушая четырнадцатое и последующие слова одного предложения, вообще забывают его начало. Необходимо избегать сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов. Излагая сложный вопрос, нужно постараться передать информацию по частям.

Пауза в устной речи выполняет ту же роль, что знаки препинания в письменной. После сложных выводов или длинных предложений необходимо сделать паузу, чтобы слушатели могли вдуматься в сказанное или правильно понять сделанные выводы.

Особое место в презентации проекта занимает обращение к аудитории. Известно, что

обращение к собеседнику по имени создает более доверительный контекст деловой беседы. При публичном выступлении также можно использовать подобные приемы. Так, косвенными обращениями могут служить такие выражения, как «Как Вам известно», «Уверен, что Вас это не оставит равнодушными». Подобные доводы к аудитории – это своеобразные высказывания, подсознательно воздействующие на волю и интересы слушателей. Выступающий показывает, что слушатели интересны ему, а это самый простой путь достижения взаимопонимания.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. Часто удачная шутка может разрядить атмосферу.

После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов – то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- 1) объем текста на слайде – не больше 7 строк;
- 2) маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- 3) отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
- 4) значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- 1) выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- 2) использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации).

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеют осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут

же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода *вспомогательный* материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в *начале* и в *конце* презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к **оформлению презентации**. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации – для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада («Следующий слайд, пожалуйста...»).

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же, как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- 1) удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- 2) к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
- 3) не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

Темы семинара:

Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения. Этика и этикет в деловом общении

№	Вопросы	Код компетенции
1	Особенности этики делового общения «по вертикали», «по горизонтали» с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1
2	Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства.	УК-4.1
3	Этикет телефонных разговоров. Рекомендации по ведению телефонных разговоров.	УК-4.1
4	Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет.	УК-4.1

Темы семинара:

Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере. Невербальные средства общения

№	Вопросы	Код компетенции
1	Профессиональное выгорание и его профилактика, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1
2	Преодоление конфликтов в деловой сфере, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1
3	Классификация и особенности основных жестов. Межнациональные различия жестов.	УК-4.1
4	Особенности визуального контакта (виды взглядов и их трактовка; национальные особенности визуального контакта), их роль в деловом общении, в том числе и с учётом направленности программы магистратуры.	УК-4.1

Тема семинара:

Устная и письменная речевая культура делового общения

№	Вопросы	Код компетенции
1	Понятие и основные слагаемые культуры речи делового человека с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.2 УК-4.4
3	Культура слушания.	УК-4.4

Тема семинара:

Активные формы делового общения

№	Вопросы	Код компетенции
1	Культура деловых совещаний с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.2
2	Организация и проведение пресс-конференций и брифингов.	УК-4.2

Темы семинара:

Психологические аспекты делового общения при переговорах. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях

№	Вопросы	Код компетенции
1	Стадии подготовки и проведения переговоров с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.4
2	Национальные особенности делового общения.	УК-4.1
3	Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации с учётом направленности программы магистратуры: электронная переписка, деловое общение в соцсетях. Этические аспекты использования интернета в деловых отношениях с учётом направленности программы магистратуры.	УК-4.1

Ожидаемые результаты

Оценивание ответов обучающихся на вопросы семинарского занятия и выполнение ими заданий позволяют проверить:

- знания обучающимися основных сведений по о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов;

- умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;

- владение этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного

выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.

Обучающийся на протяжении семинара демонстрирует всестороннее владение учебным материалом, знакомство с различными точками зрения на проблему в современной науке, способность к обобщению обсуждаемой проблемы, грамотно, логично выстраивает ответ, свободно оперирует понятийным аппаратом по проблеме, аргументированно и полно отвечает на все дополнительные вопросы преподавателя и сокурсников.

Критерии оценивания доклада студента на семинаре (выступление с сообщением, подготовка презентации, приведение примеров из практики):

Критерии	Баллы	
	Очная	Заочная
Студент продемонстрировал всестороннее владение учебным материалом, подготовил презентацию, сопровождающую ответ, показал знакомство с различными точками зрения на проблему, способность к обобщению обсуждаемой проблемы, грамотно, логично выстроил ответ, аргументированно и полно ответил на все дополнительные вопросы преподавателя и сокурсников.	5	5
Студент продемонстрировал владение учебным материалом, грамотно, логично выстроил ответ, но в то же время в ходе выступления недостаточно полно раскрыл суть обсуждаемого вопроса или допустил незначительные неточности. Студент не подготовил презентацию, сопровождающую ответ.	3	3
Студент в целом продемонстрировал знание учебного материала, однако испытывал затруднения при ответе на дополнительные вопросы, при изложении допускал ошибки, в том числе в выводах, аргументация слабая, обнаружил пробелы в понимании терминологии. На заданные преподавателем и сокурсниками дополнительные вопросы ответил неточно или совсем не смог ответить.	2	2
Студент не знает значительной части обсуждаемого программного материала, допускает существенные ошибки, на заданные преподавателем вопросы не смог дать удовлетворительный ответ.	0	0

Ролевая игра

«Выход из контакта»

Источник: <http://azps.ru/training/outgo.html> (дата обращения 09.06.2024)

Задачи:

- 1) выявить и зафиксировать в сознании приемы дистанционирования в общении.
- 2) зафиксировать элементы поведения участника, которые «знакомый» считает как сигнал к продолжению разговора.

Как выйти из контакта? Порой это сделать очень трудно, особенно, если Вы опаздываете на урок. Можно в качестве примера взять две ситуации, в которых будет показан правильный и неправильный выход из контакта.

Например, студент практикант спешит на свой открытый урок, и тут не вовремя сталкивается с мамой ученика и она начинает интересоваться успехами своего ребёнка. Для неё важно узнать, как учится её ребёнок, а для вас важно не опоздать на урок. И в данной ситуации нужно уметь грамотно выйти из контакта, при этом не вызвать конфликта. Чтобы правильно выйти из сложившейся ситуации нужно вежливо извиниться и корректно сказать что, к сожалению, вы

опаздываете и вам срочно нужно идти и предложить поговорить в другое время удобное для обеих сторон.

Пример неправильного выхода из контакта «Вы встретили не очень близкого знакомого, который заводит с вами разговор, расспрашивает о делах, семье, проявляет назойливость. Вы вступаете в разговор, но, взглянув на часы, понимаете, что опаздываете и, не задумываясь, говорите, что у вас нет времени на пустую трату времени.

Чтобы провести процедуру выхода из контакта нужно разделить участников по парам и предложить одну из данных ситуаций для решения правильного и неправильного выхода.

Комментарий: Оценку успеха можно провести в баллах от 1 до 10. Оценивает: 1) сначала каждый участник группы 2) а затем "знакомый".

5. Методические материалы по проведению: материалы лекции, сообщений и презентаций, с которыми участники игры должны познакомиться заранее.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4.1	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности
2	УК-4.4	УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке

Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Активное участие в ролевой игре, более 5 ответов на занятия	5
Участие в ролевой игре, 3-5 ответов на занятия	3
Слабое участие в ролевой игре, 1-2 ответ на занятия	1
Неучастие в ролевой игре	0

Деловая игра

«Мнение обо мне»

Источник: <http://iemcko.narod.ru/2533.html>

Цели: Каждый участник сможет услышать мнение других о себе. Это "социальное эхо" помогает сориентироваться в коллективе.

Форма проведения: Для его проведения нам понадобятся бумага и карандаши по числу участников

1. Каждый участник пишет свое имя сверху на листе бумаги. Затем листы складываются вместе в стопку, перемешиваются и раздаются членам группы.

2. Все пишут короткие комментарии под именем на том листе, который им достался. Это может быть комплимент, вопрос или же личное мнение о данном человеке.

3. Все листы снова складываются в стопку, перемешиваются и заново раздаются участникам, которые опять пишут свои комментарии

4. Те же действия повторяют еще раз.

5. Теперь на каждом листе написано по три комментария. Ведущий собирает все листы и по одному зачитывает их вслух.

Анализ результатов: После каждого прочтения упомянутый участник может высказать свое мнение по следующим вопросам:

- Удивил ли меня чей-либо отзыв?
- Считаю ли я данные высказывания в мой адрес корректными?
- Хочу ли я ответить на заданный вопрос?
- Как я обычно чувствую себя, попадая в новый коллектив?
- Как я хочу выглядеть в группе?
- Моя восприимчивость - это, скорее, достоинство или недостаток?

Комментарии: Вы можете прочитать комментарии, написанные на всех листах, а затем пригласить участников к обсуждению игры.

5. Методические материалы по проведению: материалы лекции, сообщений и презентаций, с которыми участники игры должны познакомиться заранее, приз для победителей.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4.1	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности
2	УК-4.4	УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке

Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Активное участие в деловой игре, более 5 ответов на занятия	5
Участие в деловой игре, 3-5 ответов на занятия	3
Слабое участие в деловой игре, 1-2 ответ на занятия	1
Неучастие в деловой игре	0

Кейс-задача

«Чиновник»

Источник: <http://www.vashpsixolog.ru/correctional-work-school-psychologist/45-trainings/686-psychological-training-conflict-management> (дата обращения 09.06.2024)

Цель: Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

Участники игры:

- Чиновник.
- Начальник чиновника.
- Представитель общественности.
- Проситель.
- Представитель местной мафии.
- Жена чиновника.
- Совесть чиновника.
- Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7 – 8 до 30 и более человек.

Время: 30 минут.

Игровая ситуация

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе ("дети без отца; жена без мужа"). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Порядок проведения игры:

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в "Игровой ситуации".

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

№ п/п	Задание	Код компетенции
1.	Подготовьте вариант решения заданной конфликтной ситуации, связанной с дальнейшим развитием конфликта. Ответьте на вопрос, какие профессиональные обязанности и принципы этики юриста не были соблюдены.	УК-4.1
2.	Подготовьте вариант решения заданной конфликтной ситуации, связанной с погашением конфликта. Ответьте на вопрос, какие профессиональные обязанности и принципы этики юриста были соблюдены.	УК-4.1
3.	Продумайте варианты решения заданной конфликтной ситуации, связанной с реализацией навыков управления в коллективе (деловое общение «по вертикали»). Какие знания о стратегиях разрешения конфликтов реализует эта ситуация?	УК-4.1

Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Активное участие в решении кейс-задачи, более 5 ответов на занятии	5

Участие в решении кейс-задачи, 3-5 ответов на занятия	3
Слабое участие в решении кейс-задачи, 1-2 ответ на занятия	1
Неучастие в решении кейс-задачи	0

Практические задачи

Методические рекомендации.

Помимо теоретических вопросов, обучающиеся должны решить практические языковые задачи. Для этого для каждой темы предназначен комплект заданий. Ознакомьтесь с упражнениями, которые преподаватель составил и разместил в УММ, можно заранее, чтобы качественно и полно подготовиться к занятию. Обучающиеся выполняют задания устно или письменно.

Разноуровневые задания делятся на три группы:

1) задания репродуктивного уровня, т.е. те, которые позволяют оценивать и диагностировать знание фактического материала, умение правильно использовать специальные термины, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

2) задания реконструктивного уровня, т.е. те, которые позволяют оценить и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

3) задания творческого уровня, т.е. те, которые оценивают и диагностируют умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Ниже представлены образцы заданий. Практическое наполнение упражнений на семинарах может быть различным.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4.1	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности
2	УК-4.2	УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке

Задание репродуктивного уровня. Код компетенции – УК-4.1

Каждому обучающемуся раздаётся карточка со следующим заданием.

Перед вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее знаком «+», а если отрицательное – знаком «-».

варианты ответов	номера вопросов												
+													

-													
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк "Русь". У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь Вам?»
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк "Русь"».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!»
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»
10. «Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь Вам?»
11. «Так, кого Вы ждете?»
12. «Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».
13. «Спасибо. При случае я позвоню Вам».
14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».
15. «Расскажите, как это случилось».
16. «Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?»
17. «Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».
18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?»
19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».
20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».
21. «Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».
22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».
23. «Здравствуйтесь, банк "Русь", у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».
24. «Вы не правы. Однако что Вы скажете про акции нашего банка?»
25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

Обучающиеся работают самостоятельно, после всем раздаётся «ключ». Используя «ключ» теста, подсчитайте количество несовпадений с вашими ответами.

варианты ответов	номера вопросов												
+				4					9	10			
-	1	2	3		5	6	7	8			11	12	13
варианты ответов	номера вопросов												
+	14		16		18					23		25	
-		15		17		19	20	21	22		24		

Результаты обсуждаются всей группой.

Ожидаемые результаты:

- знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры;
- о правилах вербального и невербального этикета;

- умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи;

- навыки этичного ведения деловых переговоров.

Задание реконструктивного уровня. Код компетенции – УК-4.1

«Работающая похвала»

Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: теория и практика, - М., Юрайт, 2014

Цель: Чтобы похвала реально отразила ваше одобрение проделанной работы, все-таки желательно придерживаться нескольких простых принципов:



«Конструктивная критика»

Цель: Чтобы критика была конструктивной (действительно помогала решить проблему, а не провоцировала конфликт), нужно придерживаться нескольких простых, но важных принципов:



Ожидаемые результаты:

- знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; о правилах вербального и невербального этикета;

- умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности;

-навыки логически верного, аргументированного, ясного построения устной и письменной речи.

Задание творческого уровня. Код компетенции – УК-4.2

Составление и редактирование деловой документации юриста (резюме, деловые письма разных видов и др.)»)

Документ - основная форма письменной коммуникации в менеджменте

Документ — это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Это же определение дано в государственном стандарте на термины и определения «Делопроизводство и архивное дело».

Латинское слово *documentum* произошло от *doceo* — учу или извещаю и по смыслу означало свидетельство, доказательство.

В России термин документ был переведен Петром Первым именно как «письменное свидетельство».

Цели:

1) получение знаний о законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов с учетом направленности программы магистратуры;

2) совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении письменной речи в рамках делового общения; в соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов;

3) овладение навыками литературной и деловой письменной речи на русском языке, способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов с учетом направленности программы магистратуры.

Составление и оформление личных документов

В случае персонального обращения с просьбами, жалобами, ходатайствами и т.п. к руководству предприятия или организации составляются документы личного характера, автором документа является его составитель. К таким документам относятся:

- резюме;
- автобиография;
- заявление;
- расписка;
- доверенность (личная).

Текст их может быть произвольным и составляется самим автором, но реквизиты: наименование вида документа, дата, подпись должны быть обязательно в любом из этих документов.

Резюме – документ, содержащий краткие сведения биографического характера, предоставляемый лицом при трудоустройстве. Резюме является предельно краткой и вместе с тем достаточно полной справкой о том, что представляет собой кандидат на должность в профессиональном отношении и социальном аспекте. Изучение резюме является обязательной процедурой при подборе персонала на любую должность.

Резюме содержит:

- 1) персональные данные (Ф.И.О., домашний адрес, телефон, дата рождения, семейное положение, гражданство);
- 2) цель трудоустройства (указание должности, на которую претендует кандидат);
- 3) образование (указываются в обратной хронологической последовательности наименования всех учебных заведений, начиная с последнего места учебы);
- 4) опыт работы (список предыдущих мест работы, включая работы временного характера, с указанием занимаемых должностей и дат);
- 5) профессиональные навыки;

- 6) общественная деятельность;
- 7) дополнительная информация (иностранные языки, водительские права, возможность или желание совершать поездки в рамках служебных обязанностей, знание ПК, личные качества и т.д.);
- 8) рекомендации (с указанием фамилий и телефонов).

Резюме приобретают все большую популярность в условиях поиска возможностей трудоустройства. Особенностью данного документа является изложение сведений о своем образовании и трудовой деятельности в обратном порядке, начиная с настоящего момента. В резюме могут быть указаны любые дополнительные сведения о своих профессиональных навыках. В состав данных обязательно включается информация, которая может повлиять на решение о приеме на данную должность.

Пункты должны формулироваться в нейтральном стиле. В России резюме имеет необязательный информационно - рекламный характер и обычно не является документом, несущим правовую нагрузку.

Автобиография – документ, в котором работник собственноручно в произвольной форме (без исправления и помарок) дает краткое описание в хронологической последовательности этапов своей жизни и трудовой деятельности. В автобиографии должны быть отражены: фамилия, имя, отчество, причины изменения фамилии, год и место рождения, социальное положение, образование, какие учебные заведения заканчивали и по какой специальности, трудовая деятельность с указанием в прямой хронологическом порядке времени, должности и места работы, причин перехода на другую работу и перерывов в работе более одного месяца, служба в Российской армии, награды, поощрения, взыскания, судимость, семейное положение, основные сведения о ближайших родственниках и иные сведения.

Используется повествовательная форма изложения от первого лица. Автобиография подписывается и датируется составившим ее лицом.

Заявление – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц), адресованный должностному лицу или организации. Как правило, в организации формы заявлений унифицированы и представлены в виде бланков, например, заявление о приеме на работу, об увольнении. Законодательством не предусмотрено обязательное составление гражданами заявления о приеме на работу. Все необходимые сведения об их предстоящей деятельности и оплате труда включаются в трудовой договор. Однако практика написания заявления о приеме на работу сложилась исторически и имеет достаточно устойчивую форму обращения гражданина.

Для заявления характерны следующие реквизиты:

- адресат;
- заявитель (необходимо полностью прописать имя, отчество, фамилию);
- наименования вида документа (заявление);
- текст;
- подпись и расшифровку подписи;
- дата составления.

Заявление оформляется на листе бумаги формата А4, текст составляется в произвольной форме. В заявлении не принято писать предлог «от» (кого) и употреблять обороты: «весьма убедительно», «заранее признателен», «прошу не отказать» и т.п.

Расписка – это документ, подтверждающий получение каких - либо материальных ценностей. Расписка содержит следующие реквизиты: наименование вида документа; дата; текст; подпись и расшифровка подписи лица, давшего расписку. Текст расписки включает указание должности, фамилии, имени, отчества лица, выдавшего и получившего что-либо; перечень полученного с указанием количества и стоимости (цифрами и в скобках прописью с большой буквы).

Личная доверенность – это документ, свидетельствующий о предоставлении права доверенному лицу на совершение определенных действий или получение денежных или товарно-материальных ценностей от лица доверителя.

По своему назначению доверенность является документом для представительства доверенного лица от имени доверителя перед третьими лицами. Доверенности бывают двух разновидностей: официальные и личные. Официальные доверенности выдаются представителю предприятия на совершение сделок, получение денег, товарно-материальных ценностей или других действий от имени предприятия. Такая доверенность имеет унифицированную форму и строгий учет на предприятии.

Личные доверенности выдаются от лица доверителя на получение зарплаты и других выплат, связанных с трудовыми отношениями, на получение пенсий, пособий и стипендий, вкладов в банках, корреспонденции. Перечисленные доверенности нотариального удостоверения не требуют и имеют следующие реквизиты:

- наименования вида документа;
- дата;
- текст (с указанием Ф.И.О., паспортных данных доверителя и доверенного лица, вида действий по доверенности)
- подпись и расшифровку подписи доверителя;
- подпись должностного лица, заверившего доверенность;
- печать организации, в которой доверитель работает, учится или жилищно-эксплуатационной организации по месту жительства.

Доверенности выдаются, как правило, на срок определенных действий. Если срок в доверенности не указан, она сохраняет свою юридическую силу в течение года со дня ее выдачи. Доверенность считается недействительной, если в ней отсутствует дата выдачи.

Задания

1. Оформите резюме.
2. Напишите заявление о приеме на работу, в котором укажите структурное подразделение, должность, при необходимости особенности в работе (неполный рабочий день, почасовая оплата и т.п.).
3. Напишите автобиографию, необходимую для оформления документов при поступлении на работу.
4. Напишите заявление о переводе на другую работу, в тексте которого укажите наименование структурного подразделения, в которое переводится сотрудник и причину перевода.
5. Составьте доверенность на получение заработной платы.
6. Напишите заявление о предоставлении вам административного отпуска.
7. Оформите расписку на получение товарно-материальных ценностей.
8. Напишите заявление на увольнение, в тексте которого укажите причину и дату увольнения.

Используется взаимопроверка и взаимное редактирование.

Ожидаемые результаты

Оценивание выполненных разноуровневых заданий позволяет проверить:

- знания обучающимися основных сведений о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; о правилах вербального и невербального этикета;
- умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи;
- владение навыками письменной деловой речи.

Критерии оценивания:

Критерии	Баллы	
	Очная	Заочная

Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	5	2
Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	3	1
Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	1	0,5
Умение не сформировано / Навык не сформирован	0	0

Темы докладов (письменных) по дисциплине

Методические рекомендации.

В процессе изучения дисциплины обучающиеся готовят доклады, которые сдаются в письменном виде. Доклад может быть подготовлен как по заданию преподавателя, так и по собственному желанию студента. Доклад также может быть формой отработки пропущенного занятия.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4.2	УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке
2	УК-4.4	УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке

Темы докладов

1. Коммуникация в организациях.
2. Внутрикorporативные деловые отношения, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
3. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
4. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
5. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах.
6. Речевой этикет и социальный статус личности, в том числе и в связи с направленностью программы магистратуры.
7. Управление деловыми конфликтами, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
8. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
9. Деловые переговоры, их специфика, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
10. Факторы успеха в проведении делового совещания, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
11. Влияние имиджа юриста на эффективность делового взаимодействия.
12. Психологические аспекты делового общения, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
13. Социально-психологические проблемы деловых отношений, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
14. Логические и психологические приемы полемики, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
15. Виды и особенности деловых приемов и презентаций.
16. Деловая коммуникация в деятельности юриста, в том числе и с учетом направленности

- программы магистратуры.
17. Особенности деловой переписки, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
 18. Письменная коммуникация в структуре делового общения, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
 19. Эффективная презентация и деловой протокол.
 20. Особенности составления официально-деловых текстов.
 21. Особенности телефонной коммуникации и деловые отношения, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.
 22. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.

Обработка информации предполагает следующие этапы работы:

- ознакомление с текстом различных источников, отбор материала;
- расположение материала в соответствии с темой и главной мыслью доклада;
- подбор цитат;
- подбор примеров.

Примерная структура доклада

Типовая структура доклада по выбранной теме предполагает наличие следующих разделов:

- титульный лист;
- оглавление (план);
- введение (предисловие);
- основная часть;
- заключение (вывод);
- список использованной литературы;
- приложения (при необходимости).

Написание текста

Студент не должен стремиться к простому переписыванию материала из научных источников. Этот этап работы включает обязательное выполнение следующих пунктов:

- разработку примерного плана изложения материала;
- написание черновика работы;
- окончательный вариант оглавления (плана);
- написание чистового текста;
- оформление доклада.

Составление списка использованной литературы

Доклад по выбранной теме должен опираться на обширный материал. При составлении библиографического списка по теме доклада обучающийся должен использовать имеющиеся в библиотеке систематические, предметные и алфавитные каталоги, а также различные библиографические справочные указатели.

Изучение научных источников следует начать с работ общего характера, а затем уже переходить к научным источникам, освещающим частные вопросы. Изучение источников по теме имеет своей целью не только общее ознакомление с литературой по теме доклада, но углубленное изучение конкретных научных трудов. Этот этап работы с научной литературой формирует у студентов навыки работы с научной литературой, способствует повышению теоретической подготовки по курсу в целом.

Образец ссылки к цитатам:

Цит. по кн. Громов И., Мицкевич А., Семенов В. Западная социология. - СПб. 2002. - с.20.

В конце основного текста доклада располагается тематически отобранный и систематизированный перечень сведений об использованной литературе. В начале списка располагают работы отечественных авторов, а за ними - иностранных (на иностранном языке).

Образец списка используемой литературы:

1. Зинченко Г.П. Теория социологии. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. - 323 с.

2. Ионин Л.Г. Социология культуры. Путь в новое тысячелетие. - М.: Просвещение, 2000. - 257 с.

Оформление работы

Титульный лист является первым листом работы, но номер страницы на нем не ставится. Нумерация начинается со второй страницы. На титульном листе указываются следующие данные:

- наименование высшего учебного заведения;
- название темы доклада;
- факультет, курс, группа, Ф. И. О. студента;
- сведения о зачете (дата, оценка, подпись преподавателя);
- город, год выполнения работы.

Ожидаемые результаты

Оценивание выполненного доклада позволяет проверить:

- знания обучающимися основных сведений по русскому языку и культуре речи, реализуемых в письменной речи и приемах оформления документов, а также понимание обучающимися необходимости добросовестного выполнения своих профессиональных обязанностей;
- умения применять основные сведения по русскому языку и культуре речи в письменной речи и приемах оформления документов, а также умение добросовестно относиться к своим профессиональным обязанностям;
- владение навыками грамотного использования русского языка в письменной речи и приемах оформления документов.

Критерии оценивания:

Критерии	Баллы	
	Очная	Заочная
<ul style="list-style-type: none"> - содержание соответствует теме доклада; - доклад отличается системным научно-теоретическим обоснованием выдвигаемых положений; - работа опирается на полную источниковую базу; - магистрант показывает высокую степень владения материалом по проблеме; - приведено достаточное количество примеров, в том числе из опыта своей работы. 	5	5
<ul style="list-style-type: none"> - содержание соответствует теме доклада; - доклад отличается системным научно-теоретическим обоснованием выдвигаемых положений; - работа опирается на обширную источниковую базу, но есть некоторые недочеты (не охвачены все источники, в библиографию включены книги не по теме, источники с устаревшим годом издания); - магистрант показывает высокую степень владения материалом по проблеме; - приведено достаточное количество примеров, но нет примеров из опыта своей работы. 	3	3
<ul style="list-style-type: none"> - содержание соответствует теме доклада; - доклад отличается слабым научно-теоретическим обоснованием выдвигаемых положений; - источниковая база доклада незначительна; - магистрант показывает невысокую степень владения материалом по проблеме; - приведено мало примеров, подкрепляющих теоретические положения. 	1	1
<ul style="list-style-type: none"> - содержание не соответствует теме доклада и/или в нем нет научно- 	0	0

<p>теоретического обоснования выдвигаемых положений; - источниковая база доклада незначительна; - магистрант показывает низкую степень владения материалом по проблеме; - нет примеров, подкрепляющих теоретические положения.</p>		
---	--	--

Комплект заданий для контрольной работы

Методические рекомендации.

Выполнение контрольной работы по дисциплине «Теория и практика делового общения» на портале «Фемида» является обязательным. Это – допуск к рубежной аттестации (зачету) по предмету. Контрольная работа выполняется только дистанционно, сдавать ее в письменном виде не надо.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4.1	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности
2	УК-4.2	УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке
3	УК-4.4	УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке

Рекомендации студентам:

1. Контрольную работу оформляйте в соответствии с требованиями. Не забудьте правильно оформить титульный лист (см. образец на портале Femida).

2. При выполнении контрольной работы используйте лекционный материал. Вы также можете пользоваться учебным пособием Бурдиной Е.А. Теория и практика делового общения: практикум. М.: РГУП, 2024. 129 с. URL: <https://op.raj.ru/vpo/1213-burdina-teor-prak-del-obsh>

3. Внимательно читайте задания. Каждое из них может состоять из нескольких подпунктов, поэтому убедитесь в полноте своего ответа.

4. Контрольную работу размещайте на портале «Фемида» не позднее 3 недель до зачета. Преподаватель проверяет контрольную работу, вносит в нее исправления, делает замечания по ее выполнению. В случае незачета контрольная работа возвращается на доработку. Если после повторной проверки КР не соответствует положительной оценке, то в ведомость проставляется 0 баллов, вторичное направление на устранение замечаний не допускается. Окончательно (после всех замечаний и исправлений) работа должна быть сдана не позднее чем за 5 дней до зачета.

6. Оценивание контрольной работы осуществляется по 10-балльной шкале. Каждое задание – 1 балл. Задание, выполненное с ошибкой, в неправильном формате или неполном объеме, оценивается нулем баллов, если ошибка незначительная – 0,5 балла. Контрольная работа оценивается следующим образом: 0–4 балла – не зачтено, 5–10 баллов – зачтено.

Демонстрационный вариант обобщающей контрольной работы

№ п/п	Задание	Код компетенции
1.	<i>Что такое «речь»? Дайте определение и укажите источник информации, оформив его в соответствии с ГОСТом.</i>	УК-4.2

2.	Заполните пропуски Это стратегия поведения в конфликтных ситуациях, которая называется ... изменение своей позиции Это стратегия поведения в конфликтных ситуациях, которая называется ... уход от конфликта без его решения Это стратегия поведения в конфликтных ситуациях, которая называется ... совместная выработка решений, соответствующих интересам всех сторон		УК-4.1																																												
3.	Укажите дистанции, соответствующие следующим зонам общения: – интимная зона общения; – социальная зона общения.		УК-4.1																																												
4.	Внесите в соответствующие ячейки таблицы следующие понятия: поза, жест, взгляд, мимика, интонация, дистанция, ориентация в пространстве, тембр голоса, пауза, громкость, рукопожатие, грамотность, похлопывание, походка, поцелуй. Невербальные средства общения		УК-4.1																																												
5.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="212 969 379 1003">Кинесика</th> <th data-bbox="387 969 667 1003">Проксемика</th> <th data-bbox="675 969 1010 1003">Такесика</th> <th data-bbox="1018 969 1297 1003">Просодика и экстралингвистика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="204 896 1305 969"> Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 969 379 1003">Термин</td> <td colspan="3" data-bbox="387 969 1297 1003">Определение</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1003 379 1081">Монолог -</td> <td colspan="3" data-bbox="387 1003 1297 1081">продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1081 379 1126">Диалог -</td> <td colspan="3" data-bbox="387 1081 1297 1126">продолжительное высказывание одного лица</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1126 379 1193">Деловой разговор -</td> <td colspan="3" data-bbox="387 1126 1297 1193">взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1193 379 1272">Деловая беседа -</td> <td colspan="3" data-bbox="387 1193 1297 1272">разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1272 379 1305">Интервью -</td> <td colspan="3" data-bbox="387 1272 1297 1305">кратковременный контакт, преимущественно на одну тему</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1305 379 1417">Деловые переговоры -</td> <td colspan="3" data-bbox="387 1305 1297 1417">способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1417 379 1496">Деловое совещание -</td> <td colspan="3" data-bbox="387 1417 1297 1496">столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1496 379 1568">Спор -</td> <td colspan="3" data-bbox="387 1496 1297 1568">основное средство согласованного принятия решений, в общении заинтересованных сторон</td> </tr> </tbody> </table>		Кинесика	Проксемика	Такесика	Просодика и экстралингвистика	Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.				Термин	Определение			Монолог -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений			Диалог -	продолжительное высказывание одного лица			Деловой разговор -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками			Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения			Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему			Деловые переговоры -	способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов			Деловое совещание -	столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения			Спор -	основное средство согласованного принятия решений, в общении заинтересованных сторон			УК-4.1
Кинесика	Проксемика	Такесика	Просодика и экстралингвистика																																												
Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.																																															
Термин	Определение																																														
Монолог -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений																																														
Диалог -	продолжительное высказывание одного лица																																														
Деловой разговор -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками																																														
Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения																																														
Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему																																														
Деловые переговоры -	способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов																																														
Деловое совещание -	столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения																																														
Спор -	основное средство согласованного принятия решений, в общении заинтересованных сторон																																														
6.	Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="212 1641 611 1675">Термин</th> <th data-bbox="619 1641 1241 1675">Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="212 1675 611 1832">Акт -</td> <td data-bbox="619 1675 1241 1832">документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1832 611 1910">Бланк -</td> <td data-bbox="619 1832 1241 1910">единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 1910 611 2022">Дело -</td> <td data-bbox="619 1910 1241 2022">согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях</td> </tr> <tr> <td data-bbox="212 2022 611 2051">Акцепт -</td> <td data-bbox="619 2022 1241 2051">белый лист с частично напечатанным</td> </tr> </tbody> </table>		Термин	Определение	Акт -	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них	Бланк -	единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку	Дело -	согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях	Акцепт -	белый лист с частично напечатанным	УК-4.2																																		
Термин	Определение																																														
Акт -	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них																																														
Бланк -	единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку																																														
Дело -	согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях																																														
Акцепт -	белый лист с частично напечатанным																																														

		текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией	
	Анкета -	документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события	
7.	Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.		УК-4.1
	Термин	Определение	
	Деловой этикет -	искусство красноречия	
	Светский этикет -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов	
	Риторика -	знание приличий, умение держать себя в обществе	
8.	Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.		УК-4.2
	Термин	Определение	
	Ведомость -	документы, составленные учреждениям или должностным лицом и оформленные в установленном порядке	
	Виза -	решение, принятое совещанием по обсуждаемому вопросу	
	Официальные документы -	перечень видов работ, услуг, товаров с указанием цен и расценок	
	Прейскурант -	перечень каких-либо сведений, расположенных в определенном порядке	
	Резолюция-	подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом	
9.	Как соотносятся понятия «речевые клише» и «речевые штампы»? Приведите 2-3 примера использования речевых клише в деловом общении.		УК-4.4
10.	В каких деловых письмах (письмо-ответ, письмо-просьба, письмо-напоминание, письмо-приглашение) могут использоваться следующие формулы: -В целях ознакомления с ... -Напоминаем Вам, что до ... остается... -Просим подтвердить...		УК-4.2

Ожидаемые результаты

Оценивание контрольной работы позволяет проверить:

- знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов;

- умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов

построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;

-владения навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.

Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Зачет	10-5
Незачет	4-0

Обобщающий тест (демонстрационные задания)

Методические рекомендации.

Обобщающий (зачетный) тест выполняется студентами на портале Femida. В данных ФОС даны примерные задания для ознакомления с тестом и подготовки к нему.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4.1	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности
2	УК-4.2	УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке
3	УК-4.4	УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке

Правильный ответ отмечен знаком «+».

УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности

I:

S:К вербальным барьерам непонимания, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, относятся:

- + :семантический барьер
- + :стилистический барьер
- + :фонетический барьер
- :барьеры отношений

I:

S:Стили общения определяются

L1:главная задача – поддержание связи с социумом

L2:к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей

L3:предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как стремление к пониманию, сопереживанию, основан на эмпатии

R1:ритуальный стиль общения

R2:манипулятивный стиль общения

R3:гуманистический стиль общения

УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке

I:

S: Найдите предложения в письменной речи с нарушением административного речевого этикета.

+: Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект Устава вашей фирмы

+: Обращаемся к Вам с убедительной просьбой прислать срочно необходимую документацию

–: Просим прислать проект Устава вашей фирмы

–: Убедительно просим Вас срочно прислать необходимую документацию

УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке

I:

S:Деловое общение в организации «сотрудник – сотрудник» называется «общение по»

+:горизонтально

–: вертикали

Вопросы, выносимые на зачёт

1. Коммуникация и общение: к проблеме разграничения ключевых понятий дисциплины. Понятие «деловое общение».
2. Виды и формы общения по классификации Н.И. Формановской (фатическое/информативное, вербальное/невербальное, устное/письменное, монологическое/диалогическое, контактное/дистантное, опосредованное/непосредственное, межличностное/публичное, массовое, официальное/неофициальное, свободное/стереотипное).
3. Основные функции общения по классификации А.А. Брудного (инструментальная, синдикативная, самовыражения, трансляционная).
4. Функции субъекта общения (коммуникативная, информационная, когнитивная, эмотивная, конативная, креативная).
5. Цели общения по М.С. Кагану.
6. Вербальное речевое воздействие (фактор соблюдения коммуникативной нормы, фактор установления контакта с собеседником, фактор содержания речи, фактор языкового оформления, фактор стиля общения, фактор объема сообщения, фактор расположения информации, фактор адресата).
7. 10. Соотношение вербального и невербального речевого воздействия. Функции вербальных и невербальных сигналов в общении. Кинесика, просодика, проксемика, такесика.
8. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
9. Деловая беседа как вид делового общения: функции, структура, этапы проведения, основные правила ведения.
10. Деловые переговоры как вид делового общения. Психологические и логические основания переговоров. Стратегия и тактика переговорного процесса. Роль этики в деловом общении.
11. Этический аспект деловой риторики. Понятие «деловой этикет». Этика делового общения «по вертикали», «по горизонтали».
12. Особенности официально-делового стиля речи. Наиболее существенные признаки деловой коммуникации. Языковые особенности делового письма.
13. Деловая переписка как вид делового общения. Деловое письмо в системе документации. Виды деловых писем. Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников.
14. Телефонные переговоры как вид делового общения. Рекомендации по ведению
15. телефонных переговоров в профессиональной деятельности.
16. Психологические методы воздействия на партнера.
17. Проксемические особенности общения. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта.
18. Роль слушания в общении. Виды слушания (рефлексивное, пассивное, эмпатическое). Приемы эффективного слушания.
19. Коммуникативные барьеры и их причины (психологические и лингвистические).
20. Техника аргументации, применяемые риторические выразительные средства.
21. Культура деловых совещаний: виды и типы совещаний, подготовка, организация и проведение совещаний.

22. Деловые переговоры, их основные классификации. Основы разработки стратегии и тактики переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров.
23. Подготовка и проведение брифингов и пресс-конференций.
24. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий.
25. Конфликты в деловой коммуникации и способы управления конфликтами.

Критерии оценивания:

Критерии оценивания зачета (экзамена):

Критерии	Баллы
Знание не сформировано / Умение не сформировано / Навык не сформирован	1-15
Знание сформировано частично / Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	16-40
Знание сформировано, но имеет несущественные недостатки / Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	41-50
Знание сформировано полностью / Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	51-60

Оценка на зачете выставляется с учетом баллов, выставленных обучающемуся по итогам текущего контроля – за ответы на семинарах: для этого баллы, полученные за ответы на семинарах и за ответ на вопросы зачета суммируются и делятся.

Критерии оценивания:

Баллы	Оценка
1-36	неудовлетворительно
37-58	удовлетворительно
59-79	хорошо
80-100	отлично

Заведующий кафедрой _____ Дорская А.А.