

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Журавлева Юлия Вадимовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 13.09.2023 10:08:49  
Уникальный программный ключ:  
4e44477518b3d1dbaa4752222b2fdfe9e087db38

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»**  
ПРИВОЛЖСКИЙ ФИЛИАЛ

кафедра языкознания и иностранных языков

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**«Теория и практика делового общения»**

**Набор 2023 г.**

Актуализация на \_\_\_\_ \_\_\_\_ уч.г.

**Направление подготовки: 40.04.01 Юриспруденция (магистратура)**

**Профиль подготовки:**

Магистерские программы «Юрист в сфере уголовного судопроизводства», «Юрист в сфере гражданского, уголовного и административного судопроизводства»

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС.

**Разработчики:**

Бурдина Е. А., канд. филол. наук, доцент

Ипатова И.С., к.пед.н., доцент, заведующая кафедрой языкознания и иностранных языков Приволжского филиала ФГБОУВО «Российский государственный университет правосудия».

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедрой языкознания и иностранных языков Приволжского филиала ФГБОУВО «Российский государственный университет правосудия» (протокол № 9 от «28» апреля 2023 г.).

Зав. кафедрой языкознания и иностранных языков И.С. Ипатова, к.пед.н., доцент

Рабочая программа рассмотрена Методической комиссией Приволжского филиала ФГБОУВО «Российский государственный университет правосудия» (протокол № 4 от «13» мая 2023 г.).

Рабочая программа утверждена Учебно-методическим советом Приволжского филиала ФГБОУВО «Российский государственный университет правосудия» (протокол № 7 от «26» мая 2023 г.)

Нижний Новгород, 2023

**ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ**  
рабочей программы дисциплины (модуля)  
**Теория и практика делового общения**  
для набора 2023 года на 2023-24 уч.г.<sup>1</sup>

Краткое содержание изменения	Дата и номер протокола заседания кафедры

Актуализация выполнена: \_\_\_\_\_  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
подпись

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
подпись

<sup>1</sup> Указанный протокол заполняется при актуализации УМК по дисциплине (модулю) на учебный год, в течение которого соответствующая дисциплина (модуль) будет преподаваться (если год набора отличается от года преподавания дисциплины (модуля)).

**Оглавление**

	<b>Наименование разделов</b>	<b>Стр.</b>
	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)	16
6	Материально-техническое обеспечение	24
7	Карта обеспеченности литературой	28
8	Фонд оценочных средств	30

**Аннотация рабочей программы дисциплины  
«Теория и практика делового общения»  
Разработчики: Бурдина Е.А., Ипатова И.С.**

<b>Цель изучения дисциплины</b>	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.
<b>Место дисциплины в структуре ППСЗ/ОПОП</b>	Дисциплина относится к части Б1 В2 общенаучного цикла, является дисциплиной, формируемой участниками образовательных отношений. Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной, способствуют формированию психологических, речевых, нравственных качеств, реализуемых в повседневной и профессиональной деятельности, используются в практической профессиональной деятельности для реализации делового общения с учетом направленности программы магистратуры.
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)</b>	УК-4 (УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4) УК-6 (УК-6.4)
<b>Содержание дисциплины (модуля)</b>	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
<b>Общая трудоемкость дисциплины (модуля)</b>	Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	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	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.

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

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части Б1 В2 общенаучного цикла, является дисциплиной, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения программы дисциплины студент должен обладать знаниями, умениями, навыками, указанными в картах компетенций по дисциплине.

Дисциплина является общекультурной базой для освоения обучающимися основных профессиональных компетенций в рамках изучения различных юридических дисциплин.

## 3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

### Очная форма обучения

Таблица 2.1

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	по семестрам 1 семестр
<b>Общая трудоемкость</b> 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	-	10	10
в том числе с практической подготовкой (при наличии)	-	-	-
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	-	-	зачет

### Заочная форма обучения

Таблица 2.2

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			0 семестр	1 семестр
<b>Общая трудоемкость</b> дисциплины по учебному плану	2	72	24	48
Контактная работа	-	12	4	8
Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	-	60	20	40
Занятия лекционного типа	-	2	2	-
Занятия семинарского типа	-	10	2	8
в том числе с практической подготовкой (при наличии)	-	-	-	-
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	-	-	-	к/р, 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 непозволяющие 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 (Instant Messengers). 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

#### Очная форма обучения

Таблица 3.1

№	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.	час.	
1	Тема 1.Теоретические основы делового общения	УК-4 УК-6	10	6	4	2	2	-	- собеседование по материалам лекции; - презентация
2	Тема 2.Этика и этикет в деловом общении.	УК-4 УК-6	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 УК-6	9	8	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация; - кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта»

№	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.	
4	Тема 4.Невербальные средства общения	УК-4 УК-6	11	8	3	2	1	-	- практические задачи (заполнение таблицы «Невербальные средства общения») - доклад, сообщение, презентация
5	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	УК-4 УК-6	10	8	2	-	2	-	- доклад, сообщение, презентация; - практические задачи («Составление и редактирование деловой документации юриста»))
6	Тема 6. Активные формы организации делового общения	УК-4 УК-6	9	8	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация
7	Тема 7.Психологические аспекты делового общения при переговорах	УК-4 УК-6	7	6	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация, - деловая игра («Техника аргументации»))
8	Тема 8.Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	УК-4 УК-6	7	6	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация
<b>ВСЕГО</b>			72	58	14	4	10	-	

## Заочная форма обучения

Таблица 3.2

№	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. Теоретические основы делового общения	УК-4 УК-6	10	6	4	2	2	-	- собеседование по материалам лекции; - презентация
2	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	УК-4 УК-6	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 УК-6	9	8	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация; - кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта»
4	Тема 4. Невербальные средства общения	УК-4 УК-6	11	10	1	-	1	-	- практические задачи (заполнение таблицы «Невербальные средства общения») - доклад, сообщение, презентация
5	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	УК-4 УК-6	10	8	2	-	2	-	- доклад, сообщение, презентация; - практические задачи («Составление и редактирование деловой документации»)

№	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.	
									юриста»))
6	Тема 6. Активные формы организации делового общения	УК-4 УК-6	9	8	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация
7	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах	УК-4 УК-6	7	6	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация, - деловая игра («Техника аргументации»)
8	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	УК-4 УК-6	7	6	1	-	1	-	- доклад, сообщение, презентация
<b>ВСЕГО</b>			72	60	12	2	10	-	

#### 4.3. Самостоятельное изучение обучающимися разделов дисциплины

##### Очная форма обучения

Таблица 4.1

№ темы дисциплины	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	1. Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение. 2. Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля. 3. Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики с учетом направленности программы магистратуры.	6

2	<p>1. Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Визитные карточки.</p> <p>2. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.</p> <p>3. Прием и общение с посетителями.</p> <p>4. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека.</p>	8
3	<p>1. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния.</p> <p>2. Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>3. 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>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. Позволяющие и не позволяющие 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</p>	8

	<p>поведения сотрудников на совещании. Уровень работы 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>1. Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока.</p> <p>2. 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>1. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers).</p> <p>2. Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях, в том числе в соответствии с направленностью программы магистратуры.</p>	6
<b>ВСЕГО</b>		<b>58</b>

### Заочная форма обучения

Таблица 4.2

№ темы дисциплины	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	<p>1. Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение.</p> <p>2. Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.</p> <p>3. Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики с учетом направленности программы магистратуры.</p>	6
2	<p>1. Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Визитные карточки.</p> <p>2. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.</p> <p>3. Прием и общение с посетителями.</p>	8

	4. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека.	
3	1. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. 2. Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса с учетом направленности программы магистратуры. 3. 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.	8
4	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. 2. Распознавание лжи и искренности, позитивных и негативных чувств партнера в невербальном общении. 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.	10
5	1. Развитие техники слушания. 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. 3. Стандарты деловой переписки с учетом направленности программы магистратуры. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы.	8
6	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. 2. 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. 3. Технология моделирования брифинга, пресс-	8

	<p>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>1. Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока.</p> <p>2. 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>1. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers).</p> <p>2. Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях, в том числе в соответствии с направленностью программы магистратуры.</p>	6
<b>ВСЕГО</b>		<b>60</b>

#### 4.4. Темы курсового проекта (курсовой работы)

Курсовой проект (курсовая работа) в учебном плане не предусмотрен.

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

#### 5.1. Учебно-методические рекомендации по изучению дисциплины (модуля)

##### Общие положения

Дисциплина «Теория и практика делового общения» изучается на протяжении одного семестра (двух семестров – для магистрантов заочной формы обучения). Порядок изучения тем изложен в тематическом плане. Основными видами учебных занятий являются лекции, семинарские и практические занятия, в т.ч. в интерактивной форме, индивидуальные консультации.

Научно-исследовательская работа магистрантов (доклад, сообщение, презентация) согласуется в ходе индивидуальных консультаций с преподавателем. Итоговой формой контроля является зачет.

## **Лекционные занятия (теоретический курс)**

В ходе **лекций** рассматриваются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются ориентиры на междисциплинарные связи, а также рекомендации для самостоятельной работы и подготовки к практическим занятиям.

При освоении дисциплины с применением электронного обучения (образовательных технологий) в дистанционном формате лекционные занятия проводятся с использованием средств видеоконференцсвязи (синхронное взаимодействие обучающихся и преподавателя), либо с использованием записей видео-лекций (аудио-лекций), либо печатных лекционных материалов (тезисов, презентаций, конспектов и т.п.), либо их совокупностью. Записи видеолекций (аудиолекций), печатные лекционные материалы к ним (тезисы, презентации, конспекты и др.) являются обязательным структурным элементом настоящего УМК, хранятся в электронной форме на электронных ресурсах РГУП (СЭО Фемида, облачного хранилища и др.), в библиотечном фонде, на соответствующей кафедре. Обучающиеся получают доступ ко всем названным материалам в электронной форме и самостоятельно пользуются ими. Вся информация при дистанционном формате обучения доводится до обучающихся в порядке, предусмотренном локальными актами РГУП, с использованием электронных ресурсов РГУП или иным способом через структурные подразделения РГУП, и (или) преподавателями.

## **Семинарские и практические занятия**

В ходе **семинарских и практических занятий** осуществляется контроль усвоения знаний, умения работать самостоятельно, выполняются задания и упражнения на освоение материала.

При подготовке к **семинарским** занятиям каждый магистрант должен:

- изучить рекомендованную литературу;
- проработать и дополнить конспект лекции;
- подготовить ответы на все вопросы семинара;
- выполнить задания и упражнения по теме занятия, предназначенные для самостоятельной (домашней) работы.

Процесс работы с учебной литературой и иными информационными материалами условно можно разделить на четыре этапа:

- 1 – просмотр учебного материала,
- 2 – прочтение «с карандашом в руке»,
- 3 – составление конспекта или тезаурусного графа,
- 4 – повторение прочитанного и зафиксированного.

В силу речеведческой специфики изучаемой дисциплины магистрантам следует завести рабочую тетрадь со специальными «памятными страницами», на которые уместно заносить не только анализ коммуникативных поражений, но и памятки, вопросы, работу со словом, цитаты (цитаты оформляются со ссылкой на источник).

Кроме того, подготовка магистрантов к семинарским занятиям предполагает не только выполнение заданий, но и подготовку устных ответов-рассуждений на заданные темы. Специфика дисциплины (как и всех речеведческих дисциплин) состоит в том, что речь является не только предметом изучения, но и средством предъявления полученных знаний, а также «визитной карточкой» языковой личности обучаемого. При таком положении дел любой подготовленный для ответа речевой материал должен быть оценен магистрантом с позиций самопрезентации.

Подготовка к практическим занятиям по дисциплине предусматривает выполнение практических заданий и упражнений с ориентацией на коммуникативное предъявление, поэтому магистрант должен поставить перед собой цель довести умение контролировать собственную речь и внимание своего слушателя до автоматизма.

Одновременно, при освоении дисциплины с применением электронного обучения (образовательных технологий) в дистанционном формате, семинарские (практические) занятия проводятся с использованием средств видеоконференцсвязи (синхронное взаимодействие

обучающихся и преподавателя) в порядке, предусмотренном локальными актами РГУП, с использованием электронных ресурсов РГУП.

#### **Подготовка к тестированию и зачету**

При подготовке к тестированию и зачету студентам следует систематизировать весь программный материал, как освоенный магистрантами при подготовке к семинарским занятиям самостоятельно, так и детально рассмотренный под руководством преподавателя в аудитории.

#### **Учебно-методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельной работы**

Вопросы, не рассмотренные на лекциях, семинарских и практических занятиях, а также углубленное изучение ряда проблем дисциплины осваиваются студентами в ходе **самостоятельной работы**. Все оставшиеся в ходе подготовки к занятиям вопросы следует выписать на полях в конспекте лекций (тетрадь по дисциплине рекомендуется одна: и для записи лекций, и для подготовки к семинарским занятиям, и для составления собственного тезауруса по дисциплине) и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с преподавателем.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется посредством сформированной преподавателем системы контроля на семинарских и практических занятиях методом устного опроса или посредством тестирования. Учебным планом для студентов очной формы обучения предусмотрено выделять для самостоятельной работы более 50% часов от объема учебных занятий, что свидетельствует о высокой значимости этой формы работы для успешного освоения студентами изучаемого курса.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, или в специально отведенное время (зачет).

**Научно-исследовательская работа магистранта** предполагает подготовку доклада, сообщения, презентации или реферата по темам дисциплины и написание научной статьи по теме диссертационной работы. Темы согласуются в ходе индивидуальных консультаций с преподавателем. Особое внимание следует обратить на оформление ссылок во избежание фиксации плагиата.

#### *Методические рекомендации по написанию реферата*

Подготовка и написание реферата способствует выработке навыков самостоятельной работы, что особенно важно для будущей деятельности в качестве юриста, когда при исполнении возложенных обязанностей, им необходимо принять единоличное решение и нести полную ответственность за его законность и обоснованность.

Написание реферата дает возможность магистранту глубоко и обстоятельно изучить правовую литературу по выбранной теме, проанализировать те или иные спорные проблемы, критически осмыслить сложные положения теории и практики, сформулировать свою позицию и дать ей теоретическое обоснование.

Перечень представленных на кафедре тем рефератов позволяет выбрать одну из них, наиболее близкую по избранной специализации и научному интересу. При выборе темы целесообразно избрать ту, которая представляет определенные сложности: недостаточно исследована в теоретическом плане или не совсем обстоятельно регламентирована в законодательном порядке и т.д.

Тему реферата следует согласовать с преподавателем. Он же окажет помощь студенту в составлении плана научного исследования и в выборе законодательных актов и правовой литературы.

Изложение материала должно носить творческий, самостоятельный характер. Если необходимо обратиться к какому-либо источнику законодательного или теоретического характера,

надо сделать на него ссылку. Критические замечания в адрес других авторов должны быть сделаны в корректной, уважительной форме. Примеры из практики судебно-следственной деятельности надлежит приводить лишь в тех случаях, когда они раскрывают какое-либо теоретическое положение.

Структурно реферат целесообразно построить следующим образом: во введении (предисловии) дать обоснование выбора темы; материал изложить по главам (разделам) и завершить заключением, в котором будут даны предложения и рекомендации законодательного, организационного или теоретического характера.

#### *Методические рекомендации по подготовке доклада (презентации)*

Доклад – это запись устного сообщения на определенную тему. Он предназначен для прочтения на семинарском занятии, научной конференции.

Перед написанием доклада магистранту необходимо вникнуть в сущность правовой проблемы, которую ему предстоит освещать. Для этого нужно иметь развернутый перечень литературы, посвященной анализу рассматриваемого вопроса.

Уже сам процесс обобщения литературы по теме требует серьезных творческих усилий, ибо предполагает кропотливую работу с каталогом в библиотеке, знакомство с дополнительной учебной литературой, усвоение тематики статей, публикуемых в периодических изданиях. Методическую помощь по составлению структуры доклада, списка литературы магистрант может получить у преподавателя.

Важный предварительный этап работы над докладом – это составление его плана. План должен предусматривать вводную часть, перечень основных вопросов и заключительную часть.

Во вводной части необходимо обосновать актуальность темы, обозначить целевую установку доклада, дать обзор информационных источников, которые использует автор в своем докладе.

В основной части доклада должна присутствовать логически стройная, исчерпывающая аргументация по обоснованию тех тезисов, которые автор выдвигает в качестве главной идеи доклада. Это могут быть 2-3 положения, сформулированные в форме утверждения по поводу рассматриваемой проблемы. Каждому положению целесообразно посвятить отдельный вопрос (раздел) доклада.

Аргументация, выдвигаемая автором, должна иметь научный характер. Это значит, что магистранту следует работать лишь с той информацией, которая имеет объективный характер и возможность проверки (официальные документы, статистические данные авторитетных организаций, материалы из публикаций в научных изданиях и т.д.). Такую информацию необходимо тщательно систематизировать и выявить в ней главное, сущностное, а уже на этой основе строить рациональную, логически непротиворечивую цепь аргументов, доказывающих истинность выдвигаемых докладчиком тезисов.

Заключительная часть доклада должна содержать обоснованные выводы, которые вытекают из рассмотренных докладчиком положений

#### *Методические рекомендации по написанию эссе*

1. Выберите тему для эссе<sup>2</sup>.

2. Эссе по дисциплине «Теория и практика делового общения» должно представлять собой самостоятельную письменную работу, прозаическое сочинение-рассуждение небольшого объема (не менее 5 листов печатного текста) на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и вами, но обязательно должна быть согласована с преподавателем).

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы; самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического

<sup>2</sup> Эссе – от французского «essai», англ. «essay», «assay» – попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» – взвешивание. Создателем жанра эссе считается М.Монтень («Опыты», 1580 г.).

инструментария; выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Иными словами, эссе предполагает подробный разбор предложенной задачи с развернутым мнением, собственной аргументацией и детальным анализом примеров, иллюстрирующих проблему.

3. Еще раз обратитесь к списку тем, сопоставьте с остальными предложенными – выбранную, но уже с позиций не только интереса, но и точности понимания, четкости представления объема проблемы.

4. Процесс создания эссе можно представить по фазам:

*обдумывание — планирование — написание — проверка — правка.*

5. Главным требованием содержательного характера эссе является высказывание собственного взгляда автора на рассматриваемую проблему. (Здесь возможны варианты: сопоставление уже известных точек зрения и мнения пишущего или только выражение субъективных мыслей автора по рассматриваемому вопросу). Качество эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих: исходный материал, качество его обработки и четкости соотнесения вашей аргументации с поднятыми в эссе проблемами. Доказательность, а отнюдь не голословные цветастые утверждения делают эссе состоятельным.

6. Планирование предполагает не только определение цели, основных идей, источников информации, но и сроков представления работы.

7. Напишите эссе.

6. Проверьте текст на правильное соблюдение коммуникативных качеств речи: корректность, информативность, точность, ясность, богатство, экономичность, уместность, чистоту, правильность, выразительность, последовательность, определенность, непротиворечивость, обоснованность, аргументированность изложения.

По речевому построению эссе представляет собой динамичное чередование полемических высказываний, вопросов, содержит установку на разговорную интонацию и лексику. Вместе с тем, рассуждая на научные темы, вам не избежать терминологии, поэтому обратите внимание на доступность трактовки терминов.

В качестве средств художественной выразительности при написании эссе приветствуется использование метафор, ассоциаций, сравнений, афоризмов, цитат (однако чужое мнение при этом не должно затмить вашего), проведение параллелей и аналогий и т.п.

При написании эссе следует избегать таких фраз, как «В данном эссе я расскажу о...», «В этом эссе рассматривается проблема...» и т.п. Лучше замените их вопросами, постановкой проблемы или обращением к читателю, поскольку ваша цель – донести до него свою точку зрения, стать ему интересным.

Заголовок эссе не находится в прямой зависимости от темы: кроме отражения содержания работы он может являться отправной точкой в размышлениях автора, выражать отношение части и целого.

8. Свободная композиция эссе подчинена своей внутренней логике, которая не держит мысль в жестких внешних рамках жанровых требований, но и не предполагает «потока сознания». Не увлекайтесь лирическими отступлениями от темы, не отступайте от цели.

9. Обязательным формальным требованием эссе является заголовок. Остальное: содержание, способ изложения мыслей, постановка проблемы, формулирование выводов и т.д. – пишется по усмотрению автора.

10.. Оформите работу в соответствии с требованиями оформления контрольных работ (с титулом и списком использованной литературы).

**Контрольная работа** по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» выполняется магистрантами заочной формы обучения в соответствии с требованиями учебного плана Российского государственного университета правосудия и предполагает анализ выбранной магистрантом ситуации делового общения.

Контрольное задание нацелено на тщательную проработку и усвоение магистрантом материала дисциплины, на формирование умения на практике применять знания о специфике видов и средств общения, продуцируя аналитический опыт разбора собственных коммуникативных ситуаций.

Контрольная работа оформляется титульным листом, включает список использованной литературы. Список литературы является обязательной составной частью контрольной работы. В нем указывается вся (учебная, справочная, юридическая, публицистическая и др.) литература, использованная при выполнении работы.

Для проверки контрольная работа представляется в электронном виде на сайте Университета в системе электронного обучения Femida.

Результат проверки проставляется в электронной ведомости. Контрольная работа оценивается «зачтено» либо «не зачтено».

Успешное выполнение контрольной работы является условием допуска студента к сдаче зачёта по дисциплине.

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

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 «Фемиды»; доступ к информационным и библиографическим ресурсам посредством сети «Интернет».

Для освоения образовательной программы лицами с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются организация учебного процесса с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения образовательной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается (в случае наличия таких обучающихся);

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

предоставление альтернативных форматов используемых методических материалов (крупный шрифт);

присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; преимущественное использование индивидуальных и групповых заданий, контроль выполнения которых осуществляется в устной форме;

на лекционном занятии рекомендуется использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры, как способ конспектирования;

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащие звуковые средства воспроизведения информации; наглядность при подаче материала;

преимущественное использование заданий, проверка решения которых осуществляется в письменной форме либо тестовом режиме,

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или индивидуально. При его реализации предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

В освоении образовательной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Индивидуальная работа может проводиться в аудиовизуальной либо в текстовой форме. Освоение образовательной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения, включая:

- лекционная аудитория - мультимедийное оборудование;
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) - мультимедийное оборудование;
- учебная аудитория для самостоятельной работы - стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения для студентов с нарушением зрения.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	в форме электронного документа;
С нарушением зрения	в форме электронного документа
С нарушением опорно-двигательного аппарата	в форме электронного документа

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены оценочные средства, обеспечивающие возможность передачи информации, от студента преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья при проведении промежуточной аттестации увеличивается время на подготовку ответов. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с присутствием ассистента (тьютора).

## 5.2. Перечень нормативных правовых актов, актов высших судебных органов, материалов судебной практики<sup>3</sup>

### 5.3. 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>.

<sup>3</sup> Раздел «Перечень нормативных правовых актов, актов высших судебных органов, материалов судебной практики» включается в УМР, если это требуется для изучения дисциплины (модуля).

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

В целях освоения учебной программы дисциплины «Теория и практика делового общения», в том числе в рамках инклюзивного образования, необходимы соответствующие материально-технические и программные средства.

Требования к аудиториям (помещениям) для проведения занятий:

1. Лекционные аудитории с компьютерным и видеопроекционным оборудованием для презентаций с выходом в Интернет, средствами видео-звукоспроизведения, программа СПС Консультант Плюс, Гарант и др.

2. Аудитории для проведения семинарских (практических) занятий оборудованы мультимедийным комплексом/ интерактивной доской.

3. Преподавателем предоставляются в адрес студентов материалы для проведения дидактических игр, выполнения контрольных заданий.

4. Тексты нормативных правовых актов (на бумажных носителях, флэш- и иных цифровых носителях, в СПС) для обеспечения работы с текстом должны быть у студентов.

5. Студенты также могут использовать свои технические средства для самостоятельной работы на семинарских (практических) занятиях.

Лекционные занятия: аудиторный фонд ПФ РГУП.

Семинарские занятия: аудиторный фонд ПФ РГУП, включая компьютерный класс, оснащённый персональными компьютерами с установленной СПС «Консультант Плюс» и доступом к ресурсам сети Интернет, в том числе интернет-сайту РГУП, раздаточный материал, подготавливаемый преподавателем.

Практические занятия: аудиторный фонд РГУП, включая компьютерный класс – рабочие места студентов оснащены персональными компьютерами с установленной СПС «Консультант Плюс» и доступом к ресурсам сети Интернет, в том числе интернет-сайту РГУП.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером с установленной СПС «Консультант Плюс» и доступом к ресурсам сети Интернет, в том числе интернет-сайту РГУП, мультимедиа-проектор, комплекты законодательных и нормативных документов, комплекты учебно-методической документации и др.

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.

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа	
1.	Теория и практика делового общения	Аудитория № 206 - для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, (либо аналог)	96 посадочных мест: столы, стулья, Проектор BenqMP520 -1 шт. Аудиоусилитель ИНТЕР-М А-60 с микрофоном и колонками. Магнитно-меловая доска Экран с электроприводом столы, стулья, доска Персональный компьютер Pentium 3.3 GHz/ 4 GB – 4 шт. Персональный компьютер Core 2 Duo 2.6 GHz/ 3 GB – 1 шт. ЖК монитор AOCЕ2270 21.5”– 1 шт.	Договор № 31806249240 от 12.04.2018 г. ООО «Протос-НН» Лицензионный договор на передачу неисключительных прав №52 от 29.10.2018 ООО «Реализация и обслуживание информационных систем» Сублицензионный договор о предоставлении прав на использование программ для ЭВМ №А475-1394 от 26.12.2019 ООО «АПИ-Сервис» Договор об информационной поддержке от 02.02.2015 г. ООО «Агентство правовой информации» Договор №2630/12-2 о	MS Windows 10, Microsoft Office 2016 Профессиональный+, Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows, Консультант Плюс, Гарант – информационно правовое обеспечение

				взаимном сотрудничестве от 10.01.2012 ООО «Гарант-Информационные Решения и Бизнес-Системы»	
		Аудитория № 224 - для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (либо аналог)	42 посадочных места: столы, стулья, Мелованная доска, информационные стенды		
		Аудитория № 214 - для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (либо аналог)	148 посадочных мест Проектор Benq MP520 - 1 шт. Аудиоусилитель ИНТЕР-М А-60 с микрофоном и колонками. Магнитно-меловая доска. Экран с электроприводом		
		Аудитория № 218 - для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего	42 посадочных места: столы, стулья, Мелованная доска. Информационные стенды, плакаты Широкоформатный TV Samsung55" - 1 шт.		

		контроля и промежуточной аттестации (либо аналог)			
--	--	---	--	--	--

## 7. Карта обеспеченности литературой

**Кафедра языкознания и иностранных языков**

**Направление подготовки (специальность):** 40.04.01 Юриспруденция

**Профиль (специализация):** «Юрист в сфере уголовного судопроизводства», «Юрист в сфере гражданского, уголовного и административного судопроизводства»

**Уровень:** Магистратура

**Дисциплина:** *Теория и практика делового общения*

Наименование, Автор или редактор, Издательство, Год издания, кол-во страниц	Вид издания	
	ЭБС (указать ссылку)	Кол-во печатных изд. в библиотеке вуза
<b>Основная литература</b>		
<b>Шутая Н.К.</b> Теория и практика делового общения: учебное пособие/ Н.К. Шутая, О.О. Румянцева. - М: РГУП, 2018. - 120с. - (Магистратура). - ISBN 978-5-93916-695-9.	<a href="http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie">http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie</a>	2+e
<b>Культура речи. Научная речь:</b> Учебное пособие для вузов/ под ред. В.В.Химика, Л.Б. Волковой. - 2-е изд.; испр. и доп. - Электрон. дан. - М.: Юрайт, 2020. - 270 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/451985">https://urait.ru/bcode/451985</a> . - ISBN 978-5-534-06603-6	<a href="https://urait.ru/bcode/451985">https://urait.ru/bcode/451985</a>	0+e
<b>Культура речи и деловое общение:</b> Учебник и практикум для вузов/ отв. ред. В.В. Химик, Л.Б. Волкова. - Электрон. дан. - М.: Юрайт, 2020. - 308 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/450580">https://urait.ru/bcode/450580</a> . - ISBN 978-5-534-00358-1.	<a href="https://urait.ru/bcode/450580">https://urait.ru/bcode/450580</a>	0+e
<b>Митрошенков О. А.</b> Деловое общение: эффективные переговоры: Практическое пособие/О.А. Митрошенков - 2-е изд. - Электрон. дан. - М.: Юрайт, 2020. - 315 с. - (Профессиональная практика). - Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/455770">https://urait.ru/bcode/455770</a> . - ISBN 978-5-534-10704-3	<a href="https://urait.ru/bcode/455770">https://urait.ru/bcode/455770</a>	0+e

<b>Дополнительная литература</b>		
<b>Иванова А. Ю.</b> Русский язык в деловой документации: Учебник и практикум для вузов/А.Ю. Иванова. - 2-е изд.; пер. и доп. - Электрон. дан. - М.: Юрайт, 2020. - 187 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/450968">https://urait.ru/bcode/450968</a> . - ISBN 978-5-534-12357-9.	<a href="https://urait.ru/bcode/450968">https://urait.ru/bcode/450968</a>	0+e
<b>Соловьева Н.Ю.</b> Русский язык в деловой документации юриста: учебное пособие/ Н.Ю. Соловьева. - М.: РГУП, 2019. - 130с. - (Магистратура). - ISBN 978-5-93916-727-7	<a href="http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/770-russkij-yazyk-v-delovoj-dokumentatsii-yurista-uchebnoe-posobie">http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/770-russkij-yazyk-v-delovoj-dokumentatsii-yurista-uchebnoe-posobie</a>	2+e
<b>Козырев В. А.</b> Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация: Учебник и практикум для вузов/В.А. Козырев, В.Д. Черняк. - 2-е изд.; испр. и доп. - Электрон. дан. - М.: Юрайт, 2020. - 167 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/452088">https://urait.ru/bcode/452088</a> . - ISBN 978-5-534-07089-7.	<a href="https://urait.ru/bcode/452088">https://urait.ru/bcode/452088</a>	0+e
<b>Ивакина Н. Н.</b> Профессиональная речь юриста: Учебное пособие/Н.Н. Ивакина. - М.: ООО "Юридическое издательство Норма": ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 448 с. - ISBN 978-5-91768-374-4.	<a href="http://znanium.com/go.php?id=1010190">http://znanium.com/go.php?id=1010190</a>	0+e
<b>Захарина М. М.</b> Юридическое письмо в практике судебного адвоката: -/М.М. Захарина. - 2-е изд.; пер. и доп. - Электрон. дан. - М.: Юрайт, 2019. - 332 с. - (Консультации юриста). - Internet access. - Режим доступа: <a href="https://www.urait.ru">https://www.urait.ru</a> . - ISBN 978-5-534-10996-2.	<a href="https://www.urait.ru/bcode/438533">https://www.urait.ru/bcode/438533</a>	0+e
<b>Власенко Н. А.</b> Язык права: Монография/Н.А. Власенко. - М.: ООО "Юридическое издательство Норма": ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 176 с. - ISBN 978-5-91768-848-0.	<a href="http://znanium.com/go.php?id=900913">http://znanium.com/go.php?id=900913</a>	0+e
<b>Салливан Д.</b> Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами: ВО - Магистратура/ Салливан Джей. - М.: ООО "Альпина Паблишер", 2019. - 264 с. - ISBN 9785961420647.	<a href="http://new.znanium.com/go.php?id=1077975">http://new.znanium.com/go.php?id=1077975</a>	0+e

Зав. библиотекой \_\_\_\_\_/С.В. Охотникова/

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_/И.С. Ипатова/

## 8. Фонд оценочных средств

## 8.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Теоретические основы делового общения	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4	- собеседование по материалам лекции; - презентация
2	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4	- 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, 4.2, 4.4 УК-6.4	- доклад, сообщение, презентация; - кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта»
4	Тема 4. Невербальные средства общения	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4	- практические задачи (заполнение таблицы «Невербальные средства общения») - доклад, сообщение, презентация
5	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4	- доклад, сообщение, презентация; - практические задачи («Составление и редактирование деловой документации юриста»)
6	Тема 6. Активные формы организации делового общения	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4	- доклад, сообщение, презентация
7	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4	- доклад, сообщение, презентация, - деловая игра («Техника аргументации»)
8	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4	- доклад, сообщение, презентация

Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

В целях применения балльно-рейтинговой системы баллы за результаты учебной работы между заявленными оценочными средствами распределяются<sup>4</sup>:

Форма обучения	Очная	Заочная
Всего баллов, в том числе:	0-40	0-40
Доклад с презентацией	0-10	0-5
Доклад без презентации	0-5	0-3
Практические задачи	0-5	0-2
Дополнительное сообщение	0-6	-
Контрольная работа	-	0-20
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.

## 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	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в

<sup>4</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

		соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.
--	--	---

### **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. Если выступающий хочет, чтобы его понимали, то не следует говорить без паузы дольше, чем пять с половиной секунд (!).

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 успеет 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:**

#### **Теоретические основы делового общения. Этика и этикет в деловом общении**

<b>№</b>	<b>Вопросы</b>	<b>Код компетенции</b>
1	Содержание понятий: «этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения», «культура делового общения».	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
2	Особенности этики делового общения «по вертикали», «по горизонтали» с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
3	Специфика деловой этики: соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы и т.д. Основные механизмах воздействия на деловых	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4

	партнеров.	
4	Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
5	Этикет телефонных разговоров. Рекомендации по ведению телефонных разговоров.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
6	Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4

**Темы семинара:**

*Эмоции в жизни делового человека, предотвращение конфликтов в деловой сфере.*

*Невербальные средства общения*

№	Вопросы	Код компетенции
1	Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
2	Стрессы и стрессовые состояния. Профилактика и преодоление стресса.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
3	Профессиональное выгорание и его профилактика, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
4	Преодоление конфликтов в деловой сфере, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
5	Классификация и особенности основных жестов. Межнациональные различия жестов.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
6	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, 4.2, 4.4 УК-6.4

**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-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
2	Специфика публичных выступлений: подготовка к публичному выступлению; условия и приемы поддержания	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4

	внимания к выступлению; завершение выступления.	
3	Культура слушания.	

**Тема семинара:****Активные формы организации делового общения**

№	Вопросы	Код компетенции
1	Стандарты деловой документации (классификация документов) с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
2	Культура деловой переписки с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
3	Культура деловых совещаний с учетом направленности программы магистратуры.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
4	Организация и проведение пресс-конференций и брифингов.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4

**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-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
2	Психологические особенности партнеров. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование).	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
3	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.).	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
4	Национальные особенности делового общения.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4

5	Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации с учётом направленности программы магистратуры.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4
6	Этические аспекты использования интернета в деловых отношениях с учётом направленности программы магистратуры.	УК-4.1, 4.2, 4.4 УК-6.4

### **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 собственной практики)<sup>5</sup>**

Критерии	Баллы	
	Очная	Заочная
Студент продемонстрировал всестороннее владение учебным материалом, подготовил презентацию, сопровождающую ответ, показал знакомство с различными точками зрения на проблему,	10	5

<sup>5</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

способность к обобщению обсуждаемой проблемы, грамотно, логично выстроил ответ, аргументировано и полно ответил на все дополнительные вопросы преподавателя и сокурсников.		
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.	5	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.	3	1
Студент не знает значительной части обсуждаемого программного материала, допускает существенные ошибки, на заданные преподавателем вопросы не смог дать удовлетворительный ответ.	0	0

## Ролевая игра

1. **Тема** (проблема): «Знакомство и представление собеседников»

2. **Концепция игры:**

Создание коммуникативной ситуации, связанной со взаимным знакомством и представлением либо представлением через посредника. Участники игры продумывают различные варианты коммуникативной ситуации (представление в деловом общении «по вертикали», «по горизонтали», участников различного возраста и гендерной принадлежности). Работа осуществляется по микрогруппам 2–3 человека.

3. **Роли:** представляемый, представляющийся, посредник (факультативно).

4. **Ожидаемые результаты:**

- 1) закрепление навыков делового этикета, связанного со знакомством и взаимным представлением в различных коммуникативных ситуациях с учетом направленности программы магистратуры;
- 2) отработка различных способов рукопожатия (невербальные средства общения);
- 3) выявление связи между принципами деловой этикой и исполнением профессиональных обязанностей, соблюдением принципов этики юриста;
- 4) выработка навыка свободно пользоваться русским языком в рамках использования речевых этикетных формул как средства делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

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	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.

**Критерии оценивания<sup>6</sup>**

<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
Активное участие в ролевой игре, более 5 ответов на занятии	5
Участие в ролевой игре, 3-5 ответов на занятии	3
Слабое участие в ролевой игре, 1-2 ответ на занятии	1
Неучастие в ролевой игре	0

---

<sup>6</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

## Деловая игра

1. **Тема** (проблема): «Техника аргументации»

**2. Концепция игры:**

Создание коммуникативной ситуации, связанной с реализацией навыка аргументации и убеждения с учетом направленности программы магистратуры. Группой выбирается «судья» - самый справедливый, по их мнению, товарищ, которому они доверяют. Работа осуществляется по микрогруппам 2–3 человека. Преподаватель отдаёт «судье» приз, который он должен вручить той микрогруппе, которая убедит его различными приёмами аргументации в том, что приз заслуживает именно она. Судья имеет право задавать вопросы и вступать в дискуссию.

3. **Роли:** судья, команды.

**4. Ожидаемые результаты:**

- 1) компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в управлении коллективом посредством применения системы аргументации и отработки различных способов убеждения;
- 3) выявление связи между достижением своей цели, принципами деловой этикой и деловым этикетом;
- 4) отработка навыков свободного использования речевых этикетных формул как средства делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

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	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.

**Критерии оценивания<sup>7</sup>**

<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
Активное участие в деловой игре, более 5 ответов на занятии	5
Участие в деловой игре, 3-5 ответов на занятии	3
Слабое участие в деловой игре, 1-2 ответ на занятии	1
Неучастие в деловой игре	0

---

<sup>7</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

## Кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта»

### *Методические рекомендации по выполнению*

Обучающимся дается описание событий, изображённых на рисунке, с последующим заданием.

**Примерная методика** кейс-задачи включает следующие этапы.

*Первый этап:* вступительная часть, введение в изучаемую проблему. Преподаватель обосновывает актуальность темы, раскрывает ее сложность, степень решения в теории и на практике; указывает связь проблемы с профессиональной деятельностью обучающихся; формулирует цели и задачи занятия; знакомит с организационными особенностями занятия, раздаёт карточки с изображением конкретных ситуаций. Учебная группа делится на несколько рабочих (учебных) подгрупп по 2–3 человека каждая. Преподаватель определяет задачи для подгрупп (изучить ситуацию, сформулировать и обосновать свои ответы и решения, подготовиться к публичной защите своего мнения), устанавливает время и режим самостоятельной работы.

*Второй этап:* групповая работа над ситуацией. Преподаватель наблюдает за работой подгрупп, отвечает на возникающие вопросы, дает рекомендации.

*Третий этап:* групповая дискуссия. Представители подгрупп поочередно выступают с сообщением о результатах работы: излагают общее мнение о событии, обосновывают предлагаемую альтернативу решения, отвечают на поставленные вопросы. После выступлений представителей подгрупп начинается общая дискуссия: обсуждение точек зрения и решений; оценка результатов анализа; формирование единого подхода к подобному рода проблемам и путям их решения; выбор наилучшего решения для данной ситуации.

При рассмотрении новой ситуации обучающимися могут быть предложены несколько вариантов ее разрешения, и все они могут оказаться правильными, так как к достижению цели можно прийти разными путями, но в этом случае необходимо отметить тот путь, который наиболее оптимален и эффективен. Здесь проявляется творческий подход обучающихся к выбору разумных решений.

При анализе наиболее сложных ситуаций следует обратить внимание, что основная задача – не выявление подобных ситуаций, не отработка готовых рецептов, а выработка оптимальных и новых подходов по разрешению подобного рода ситуаций.

*Четвертый этап:* заключительная часть занятия. Преподаватель в заключительном слове оценивает общий результат коллективной работы группы, позиции подгрупп при анализе, выделяет правильные или ошибочные решения, обосновывает оптимальный подход к решению подобных ситуаций, рекомендует дополнительную литературу по проблеме.

При использовании метода анализа конкретных ситуаций рекомендуется применять следующий **алгоритм работы обучающихся в подгруппах:**

- 1) анализ ситуации целесообразно начинать с выявления признака проблемы, ее ясной, четкой, краткой формулировки;
- 2) выработка альтернатив, т.е. различных «способов действия в данной ситуации»;
- 3) разработка критериев решения проблемы, требований к содержанию альтернатив и их обоснованию;
- 4) при выборе лучшего решения опираться как на анализ положительных и отрицательных последствий каждого, так и на анализ необходимых ресурсов по их осуществлению.

В практике проведения занятий методом анализа конкретных ситуаций необходимо придерживаться следующих **правил для участников рабочих групп:**

- 1) все участники отвечают за работу в целом, а не за ту часть, которую выполняет каждый; всё, что наработано группой, причисляется к заслугам группы в целом;
- 2) каждый участник групповой работы лишается авторского права на вносимые в общее дело идеи, а также права на оценку достигнутых им лично результатов в работе; каждый

участник должен ощущать свою принадлежность к команде и ответственность за то, какой он вносит вклад в общее дело;  
 тот, кто работает в группе, должен без предрассудков и высокомерия учитывать мнения других членов группы; работа в команде предполагает стремление к сотрудничеству и готовность поступиться своими собственными позициями.

№ 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, 4.2, 4.4 УК-6.4
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, 4.2, 4.4 УК-6.4
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, 4.2, 4.4 УК-6.4

### **Критерии оценивания<sup>8</sup>**

Критерии	Баллы
Активное участие в решении кейс-задачи, более 5 ответов на занятии	5
Участие в решении кейс-задачи, 3-5 ответов на занятии	3
Слабое участие в решении кейс-задачи, 1-2 ответ на занятии	1
Неучастие в решении кейс-задачи	0

<sup>8</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

## Практические задачи

### **Методические рекомендации**

Помимо теоретических вопросов, обучающиеся должны решить практические языковые задачи. Для этого для каждой темы предназначен комплект заданий. Ознакомиться 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	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.

### **Задание репродуктивного уровня.**

**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		

Несовпадения 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.**

**Заполнение таблицы «Невербальные средства общения».**

**Цель:** получение знаний о правилах невербального этикета, культурно-национальных особенностях невербалики.

**Основные правила построения таблиц**

Статистические таблицы как средство наглядного и компактного представления цифровой информации должны быть правильно оформлены.

Основные приемы, определяющие технику формирования статистических таблиц, следующие:

1. Таблица должна быть компактной и содержать только те исходные данные, которые непосредственно отражают исследуемое явление в статике и динамике и необходимы для познания его сущности.

2. Следует избегать ненужной, второстепенной, бессодержательной по отношению к данному объекту исследования информации. Цифровой материал необходимо излагать таким образом, чтобы при анализе таблицы сущность явления раскрывалась чтением строк слева направо и сверху вниз.

3. Заголовок таблицы и названия граф и строк должны быть четкими, краткими, лаконичными, представлять собой законченное целое, органично вписывающееся в содержание текста.

4. Необходимо избегать большого количества точек и запятых в названиях таблицы и граф — это затрудняет чтение таблицы.

5. Если название таблицы состоит из двух и более предложений, точка ставится для отделения предложений друг от друга, но не после последнего.

6. В заголовках граф допускаются точки только при необходимых сокращениях.

7. В заголовке таблицы должны найти отражение объект, знак, время и место совершения события. Но при этом следует помнить, что чем более краток и лаконичен текст заголовка таблицы, тем она яснее и доходчивее для чтения и анализа, естественно, если это осуществляется не в ущерб ее точности и познавательности.

8. Заголовки таблицы, граф и строк пишутся полностью без сокращений.

9. Для того чтобы было легче читать и анализировать большие (по количеству приведенных строк) таблицы целесообразно оставлять двойной промежуток после каждых пяти (и далее кратных пяти) строк.

10. Если названия отдельных граф повторяются, содержат повторяющиеся термины или несут единую смысловую нагрузку, то им необходимо присвоить общий объединяющий заголовок. Данный прием используется и для подлежащего, и для сказуемого таблиц.

11. Графы (столбцы) и строки полезно нумеровать. Графы, заполненные названием строк, принято обозначать заглавными буквами алфавита (А, В и т.д.), а все последующие графы номерами в порядке возрастания.

**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; в;
- навыки логически верного, аргументированного, ясного построении устной и письменной речи.

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

**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<sup>9</sup>**

<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>	
	<b>Очная</b>	<b>Заочная</b>
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

---

<sup>9</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

**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):***

<b>№ п/п</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Название</b>
1	УК-4	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.

***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<sup>10</sup>**

Критерии	Баллы	
	Очная	Заочная
<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание соответствует теме доклада;</li> <li>- доклад отличается системным научно-теоретическим обоснованием выдвигаемых положений;</li> <li>- работа опирается на полную источниковую базу;</li> <li>- магистрант показывает высокую степень владения материалом по проблеме;</li> <li>- приведено достаточное количество примеров, в том числе из опыта своей работы.</li> </ul>	10	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание соответствует теме доклада;</li> <li>- доклад отличается системным научно-теоретическим обоснованием выдвигаемых положений;</li> <li>- 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</li> </ul>	5	3

<sup>10</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

<p>издания);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- магистрант показывает высокую степень владения материалом по проблеме;</li> <li>- приведено достаточное количество примеров, но нет примеров из опыта своей работы.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание соответствует теме доклада;</li> <li>- доклад отличается слабым научно-теоретическим обоснованием выдвигаемых положений;</li> <li>- источниковая база доклада незначительна;</li> <li>- магистрант показывает невысокую степень владения материалом по проблеме;</li> <li>- приведено мало примеров, подкрепляющих теоретические положения.</li> </ul>	3	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание не соответствует теме доклада и/или в нем нет научно-теоретического обоснования выдвигаемых положений;</li> <li>- источниковая база доклада незначительна;</li> <li>- магистрант показывает низкую степень владения материалом по проблеме;</li> <li>- нет примеров, подкрепляющих теоретические положения.</li> </ul>	0	0

### 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	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.

#### **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 Шутой Н.К., Румянцевой О.О. «Теория и практика делового общения: Учебное пособие». М.: РГУП, 2018. URL: <http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie>

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

4. Выполняя задания, используйте цвет, жирный шрифт, курсив – всё то, что привлекает внимание к Вашему ответу или исправленному варианту.

5. Контрольную работу размещайте на портале «Фемида» не позднее чем за 1 месяц до зачета.

6. Оценивание контрольной работы осуществляется по 20-балльной шкале. Каждое задание – 2 балла. Задание, выполненное с ошибкой, в неправильном формате или неполном объеме, оценивается нулем баллов. Если ошибка незначительная – 1 балл. Зачет за контрольную работу ставится за 9 и более баллов.

7. Преподаватель проверяет контрольную работу, вносит в нее исправления, делает замечания по ее выполнению. В случае незачета контрольная работа возвращается на доработку. Окончательно (после всех замечаний и исправлений) работа должна быть сдана не позднее чем за 1 неделю до зачета.

## Демонстрационный вариант обобщающей контрольной работы

№ п/п	Задание	Код компетенции																		
1.	<b>Что такое «речь»?</b> <i>Дайте определение и укажите источник информации, оформив его в соответствии с ГОСТом.</i>	УК-4.2 УК-6.4																		
2.	<b>Заполните пропуски</b> <table border="1" data-bbox="247 504 1305 835"> <tr> <td data-bbox="247 504 678 616">Это стратегия поведения в конфликтных ситуациях, которая называется ...</td> <td data-bbox="678 504 1305 616">изменение своей позиции</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 616 678 728">Это стратегия поведения в конфликтных ситуациях, которая называется ...</td> <td data-bbox="678 616 1305 728">уход от конфликта без его решения</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 728 678 835">Это стратегия поведения в конфликтных ситуациях, которая называется ...</td> <td data-bbox="678 728 1305 835">совместная выработка решений, соответствующих интересам всех сторон</td> </tr> </table>	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 УК-6.4												
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																			
3.	<b>Укажите дистанции, соответствующие следующим зонам общения:</b> – интимная зона общения; – социальная зона общения.	УК-4.1 УК-6.4																		
4.	<b>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.</b> <b>Невербальные средства общения</b> <table border="1" data-bbox="247 1131 1305 1209"> <tr> <td data-bbox="247 1131 422 1209">Кинесика</td> <td data-bbox="422 1131 699 1209">Проксемика</td> <td data-bbox="699 1131 1018 1209">Такесика</td> <td data-bbox="1018 1131 1305 1209">Просодика и экстралингвистика</td> </tr> </table>	Кинесика	Проксемика	Такесика	Просодика и экстралингвистика	УК-4.1 УК-6.4														
Кинесика	Проксемика	Такесика	Просодика и экстралингвистика																	
5.	<b>Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.</b> <table border="1" data-bbox="247 1288 1321 1888"> <thead> <tr> <th data-bbox="247 1288 454 1321">Термин</th> <th data-bbox="454 1288 1321 1321">Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="247 1321 454 1400">Монолог -</td> <td data-bbox="454 1321 1321 1400">продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1400 454 1433">Диалог -</td> <td data-bbox="454 1400 1321 1433">продолжительное высказывание одного лица</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1433 454 1512">Деловой разговор -</td> <td data-bbox="454 1433 1321 1512">взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1512 454 1590">Деловая беседа -</td> <td data-bbox="454 1512 1321 1590">разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1590 454 1624">Интервью -</td> <td data-bbox="454 1590 1321 1624">кратковременный контакт, преимущественно на одну тему</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1624 454 1736">Деловые переговоры -</td> <td data-bbox="454 1624 1321 1736">способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1736 454 1814">Деловое совещание -</td> <td data-bbox="454 1736 1321 1814">столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения</td> </tr> <tr> <td data-bbox="247 1814 454 1888">Спор -</td> <td data-bbox="454 1814 1321 1888">основное средство согласованного принятия решений, в общении заинтересованных сторон</td> </tr> </tbody> </table>	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 УК-6.4
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.	<b>Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.</b> <table border="1" data-bbox="247 1960 1284 2067"> <thead> <tr> <th data-bbox="247 1960 654 2004">Термин</th> <th data-bbox="654 1960 1284 2004">Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="247 2004 654 2067">Акт -</td> <td data-bbox="654 2004 1284 2067">документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы</td> </tr> </tbody> </table>	Термин	Определение	Акт -	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы	УК-4.2 УК-6.4														
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.	<b>Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.</b>		УК-4.1 УК-6.4
	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.	<b>Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.</b>		УК-4.2 УК-6.4
	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.	<b>Как соотносятся понятия «речевые клише» и «речевые штампы»? Приведите 2-3 примера использования речевых клише в деловом общении.</b>		УК-4.4 УК-6.4
10.	<b>В каких деловых письмах (письмо-ответ, письмо-просьба, письмо-напоминание, письмо-приглашение) могут использоваться следующие формулы:</b> -В целях ознакомления с ... -Напоминаем Вам, что до ... остается... -Просим подтвердить...		УК-4.2 УК-6.4

### **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<sup>11</sup>**

<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
<i>зачет</i>	9-20
<i>незачет</i>	0-8

---

<sup>11</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»**  
 ПРИВОЛЖСКИЙ ФИЛИАЛ

**Вопросы для зачета**

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

<b>№ п/п</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Название</b>
1	УК-4	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.

***Вопросы и задания для подготовки к зачету***

*Теоретические вопросы*

1. Виды и жанры юридических текстов. Жанровые особенности нормативно-правовых актов, документов и писем.
2. Формальные и неформальные требования, предъявляемые к юридическим текстам различных жанров, и последствия их несоблюдения.
3. Ясность, точность, полнота юридического текста.
4. Общеупотребительная и профессиональная юридическая лексика. Термины в составе юридических текстов. Уместность и правила использования юридических терминов.
5. Эмоциональная окрашенность документов и иных юридических текстов.
6. Иноязычная лексика в речи юриста.
7. Стилистические особенности письменного юридического текста.
8. Профессиональный юридический язык и доступность понимания.
9. Точность словоупотребления, лексические ошибки, употребление паронимов, синонимы, плеоназмы и тавтология в юридических текстах.
10. Использование иноязычной лексики в юридических текстах.
11. Профессиональная юридическая лексика. Юридическая терминология. Термины и профессионализмы. Юридические клише и штампы.
12. Юридические дефиниции.
13. Многозначные слова и омонимы в юридическом тексте.
14. Предложение как элемент юридического документа. Правильное использование союзов «и» и «или» в юридических текстах.
15. Глагольные формы изложения существительных и прилагательных.
16. Использование действительного и страдательного залога в юридической речи.

17. Использование логических приемов в процессе создания юридических текстов.
18. Повествование и описание в юридическом тексте.
19. Порядок написания числительных и аббревиатур в юридических текстах.
20. Функциональные разновидности юридической речи. Использование различных стилей изложения материала.
21. Этика юридического письма.
22. Процессуальные документы и деловые бумаги юриста.
23. Составление непроцессуальных документов (деловых бумаг): справок, предложений, аналитических обзоров, экспертных юридических заключений, предложений и отчетов для руководства юридической фирмы и т.п.
24. Объективный и субъективный стиль изложения в зависимости от цели документа. Документы с совещательной аргументацией.
25. Объективный и субъективный стиль изложения в зависимости от цели документа. Документы с убеждающей аргументацией. Риторические правила изложения аргументации в тексте кассационной и надзорной жалобы.
26. Деловые письма. Адресат, цель письма, стратегия написания.

*Практическое задание:*

Требуется объяснить человеку, не умеющему составлять деловые бумаги, как оформляется тот или иной документ (произвольный выбор преподавателя), какие языковые средства должен использовать составитель.

<b>Требования к результатам освоения дисциплины</b>	<b>Оценка</b>
<p>Ставится магистранту, если он:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает хорошие знания учебного материала;</li> <li>– умет привести примеры по теме;</li> <li>– грамотно и последовательно излагает материал, раскрывает смысл вопросов, дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>– умеет самостоятельно исправлять текст юридического документа и анализировать понятийную структуру юридической коммуникации, предлагаемой для рассмотрения в ходе зачета;</li> <li>– способен переносить теоретические знания в сферу практической юридической деятельности.</li> </ul>	<i>зачет</i>
<p>Ставится магистранту, если он</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обнаружил существенные пробелы в знании основного материала по программе;</li> <li>– не ответил на дополнительные вопросы или ответил на них, не раскрыв смысла, неполно, нечетко;</li> <li>– допустил принципиальные ошибки при работе с юридическими текстами;</li> <li>– не сумел проанализировать понятийную структуру юридической коммуникации, предлагаемой для рассмотрения в ходе зачета.</li> </ul>	<i>незачет</i>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»**  
 ПРИВОЛЖСКИЙ ФИЛИАЛ

**Тестовые задания для зачета в дистанционном формате**

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

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности. УК-4.2. Составляет деловую документацию и академические тексты на русском языке УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке
2	УК-6	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки: УК-6.4. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию развития в соответствии с динамично изменяющимися требованиями рынка труда и стратегии личного развития.

*Содержание банка тестовых заданий (образец).*

**V1: Дисциплина:** Теория и практика делового общения

**I: 1**

**S:** Восстановите юридические термины с ограниченной лексической сочетаемостью:

L1: определение

L2: приговор

L3: обвинение

L4: наказание

R1: вынести

R2: провозгласить

R3: предъявить, поддерживать

R4: определить, назначить, отбывать

**I: 2**

**S:** В родительном падеже множественного числа существительное употреблено неправильно:

—: таджиков

—: татаров

—: казахов

—: узбеков

**I: 3**

**S:** Неверные варианты записи:

*Заявление подано от... (в скобках даны фамилии в именительном падеже)*

- : Александра Дурново (Дурново)
- : Юлии Рутберг (Рутберг)
- : Ильи Рутберг (Рутберг)
- : Бориса Белых (Белых)
- : Ирины Гроссман (Гроссман)
- : Инны Шевченки (Шевченко)

I: 4

S: Находиться на ### положении.

- : особенном
- : особом
- : обособленном
- : особливом

I: 5

S: Установите соответствие управления падежом

- L1: абонемент
- L2: абонент
- L3: альтернатива
- L4: аналогия
- R1: на что?
- R2: чего?
- R3: кому? чему?
- B: с чем?

I: 6

S: Восстановите соответствие понятий

- L1: Статут
- L2: Рейтинг
- L3: Брифинг
- L4: Статус
- R1: установленное, узаконенное положение; устав, собрание правил
- R2: степень популярности кого-либо, устанавливаемая путем социологических опросов
- R3: краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу
- R4: правовое положение, состояние

### **Критерии оценки<sup>12</sup>**

<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
От 51% до 100% правильных ответов	<i>зачтено</i>
50 и менее % правильных ответов	<i>не зачтено</i>

<sup>12</sup> Критерии оценивания работы обучающегося в соответствии с Положениями «О балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся», утв. Приказом РГУП от 20.06.22 №430, по учебной дисциплине «Теория и практика делового общения» исчисляются баллами.