

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

**Департамент психологии и развития человеческого капитала
Факультета социальных наук и массовых коммуникаций**

**Кидинов А.В., Ерзылева И.А.
Эффективные деловые коммуникации**

Рабочая программа дисциплины
для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.01 Экономика,
ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы (с частичной
реализацией на англ. языке)»,
ОП «Экономика и финансы», все профили

Москва – 2023

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
(Финансовый университет)

Департамент психологии и развития человеческого капитала
Факультета социальных наук и массовых коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

_____ Е.А. Каменева
21.04. 2023 г.

Кидинов А.В., Ерзылева И.А.

Эффективные деловые коммуникации

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.01 Экономика,

ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы (с частичной
реализацией на англ. языке)»,

ОП «Экономика и финансы», все профили

*Рекомендовано Ученым советом Факультета социальных наук и массовых коммуникаций
протокол № 31 от 18 апреля 2023 г*

*Одобрено Советом учебно-научного департамента психологии и развития человеческого
капитала
протокол № 08 от 04 апреля 2023 г*

Москва – 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины.....	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	12
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	13
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	14
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	20
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	26
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	49
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	50
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	52
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	52
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	53

1. Наименование дисциплины

«Эффективные деловые коммуникации»

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции ¹	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
УК-9 ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы (с частичной реализацией на англ. языке)» ОП «Экономика и финансы», все профили	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы. 2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении. 3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	1. Знать: принципы стратегии сотрудничества. Уметь: применять стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели 2. Знать: этические нормы, принятые в межличностном профессиональном общении. Уметь: руководствоваться этическими нормами в решении профессиональных задач; 3. Знать: методику выбора подходов к организации деловых коммуникаций с участниками команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности Уметь: выбирать оптимальный вариант из нескольких вариантов решения профессиональной задачи.
УК-2 ОП «Экономика и финансы», все профили	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных	1. Знать информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач Уметь использовать информационно-коммуникационные ресурсы и

	коммуникаций	коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. 2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета. 3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации. 4. Использует лексико - грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач 2. Знать основы деловой переписки, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета Уметь вести деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета 3. Знать стратегии и тактику деловых переговоров на государственном языке Российской Федерации. Уметь вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации Знать 4. Знать методику использования лексико - грамматических и стилистических ресурсов Уметь использовать лексико - грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи
ПКП-1 ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы» (с частичной реализацией на	Способность ориентироваться в закономерностях и проблематике функционирования мировых финансов и международного финансового рынка с учетом специфики каждого сегмента международного финансового рынка: валютного, банковского,	1.Применяет теоретические знания и экономические законы при подготовке и реализации аналитических проектов 2. Обосновывает управленческие и организационные решения в сфере секторального функционирования	1.Знать виды и особенности осуществления деловых коммуникаций Уметь применять знания и навыки деловых коммуникаций в профессиональной деятельности 2.Знать технологию использования деловых коммуникаций для осуществления принимаемых управленческих решений Уметь применять деловые коммуникации в

англ. языке)»	страхового, фондового, производных финансовых инструментов и других кросс-продуктов финансового рынка	международного финансового рынка с учетом специфики каждого его сегмента.	процессе осуществления принимаемых управленческих решений
ПКП-2 ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансы и банковское дело»	Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение деятельности банков и финансовых институтов, организаций различных отраслей экономики, разрабатывать прогнозы и планы, осуществлять мониторинг, анализ и контроль за ходом их выполнения	1. Применяет современные методы анализа и оценки деятельности организаций, в том числе институтов финансового рынка для выявления тенденций их развития с учетом складывающейся макроэкономической ситуации. 2. Демонстрирует определение эффективных направлений развития финансово-кредитных институтов, иных организаций различных отраслей экономики на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности. 3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, иных организаций различных отраслей экономики и контролировать их выполнение.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.

ПКП-2 ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансовые рынки и финтех»	Способность использовать финансовые технологии для развития и повышения эффективности деятельности субъектов финансового рынка	1. Демонстрирует знание финансовых технологий при разработке предложений по их использованию в деятельности субъектов финансового рынка. 2. Выявляет проблемы использования финансовых технологий на финансовых рынках и разрабатывает рекомендации по их преодолению.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность
ПКП-2 ОП «Экономика и финансы», профиль «Государственные и муниципальные финансы»	Способность выбирать и использовать оптимальные методы и методики расчета финансовых показателей	1. Рассчитывает показатели, обоснованно и достоверно характеризующие основные параметры формирования и исполнения бюджетов бюджетной системы. 2. Применяет современные методы сбора, обработки и анализа информации, необходимой для расчета и интерпретации основных бюджетных показателей.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность
ПКП-3 ОП «Экономика и финансы»	Способность оценивать показатели	1. Демонстрирует умение анализировать и	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и

ика и финансы », профиль «Финансы и управление финансовыми активами и»	проектов бюджетов, финансовых планов и отчетов об их исполнении, использовать результаты оценки в ходе разработки предложений по развитию и управлению общественными, корпоративными и личными финансами	обосновывать показатели финансовых планов публично-правовых образований и субъектов хозяйствования. 2. Оценивает состояние финансов и финансовых активов публично- правовых образований, корпораций и домашних хозяйств. 3. Обосновывает направления развития общественных, корпоративных и личных финансов и совершенствования управления финансовыми активами публично- правовых образований, корпораций и домашних хозяйств.	правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.
ПКП-3 ОП «Экономика и финансы », профиль «Управление финансовыми рисками и страхование»	Способность эффективно взаимодействовать с экономическими субъектами, организациями инфраструктуры страхового рынка	1. Вырабатывает управленческие решения по взаимодействию с экономическими субъектами, организациями инфраструктуры страхового рынка. 2. Оценивает результаты работы с организациями инфраструктуры страхового рынка.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации,

			преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность
ПКП-4 ОП «Экономика и финансы», профиль «Государственный финансовый контроль и казначейское дело»	Способность к выполнению функций организации и осуществления исполнения бюджетов, разработки предложений по повышению эффективности финансовых и казначейских операций	1. Применяет знания организации исполнения бюджета, выполнения финансовых и казначейских операций для решения профессиональных задач. 2. Владеет приемами казначейского обслуживания и казначейского сопровождения. 3. Обосновывает предложения по повышению эффективности финансовых и казначейских операций, развитию системы казначейских платежей.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.
ПКП-5 ОП «Экономика и финансы», профиль «Бизнес и финансы социальной сферы»	Способность готовить финансово-экономическое обоснование операций, выполняемых предпринимателями и, предприятиями и организациями социальной сферы; анализировать и оценивать риски	1. Готовит финансово-экономическое обоснование операций, выполняемых предпринимателями, предприятиями и организациями социальной сферы. 2. Формирует и реализует политику по выявлению,	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения,

	предприятий и организаций социальной сферы, разрабатывать и осуществлять мероприятия по их снижению и страхованию	анализу и минимизации рисков предприятий и организаций социальной сферы.	проводить анализ деловых коммуникаций в организациях социальной сферы 2. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций при реализации социальных проектов и услуг. Уметь контролировать деловые коммуникации при реализации социальных проектов и услуг, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность
ПКП-4 ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансы и инвестиции», ОЗО	Способность исследовать современное состояние и выявлять тенденции развития финансового рынка, интерпретировать полученные данные для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов	1. Применяет современный инструментарий анализа и оценки информации о современном состоянии финансового рынка и его секторов 2. Использует полученные данные о состоянии и тенденциях развития финансового рынка и его секторов для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность
ПКП-1 ОП «Экономика и финансы», профиль «Государственный финансовый	Способность собирать и обобщать информацию, необходимую для проведения государственного финансового контроля (аудита)	1. Демонстрирует знания нормативных правовых актов, регулирующих организацию государственного финансового контроля (аудита). 2. Собирает, обобщает и анализирует данные для проведения	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и

контроль». 2022 г.пр.		контрольных и экспертно-аналитических мероприятий. 3. Использует информационные технологии в ходе сбора и обобщения информации для проведения контрольных и экспертно-аналитических мероприятий.	этики делового общения 2.Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.
ПКП-2 ОП «Экономика и финансы», профиль «Казначейское дело», 2022 г.пр.	Способность к выполнению функций по организации и исполнению бюджетов	1. Применяет знания по организации исполнения бюджета, выполнения финансовых и казначейских операций для решения профессиональных задач. 2. Демонстрирует навыки по составлению и ведению кассового плана исполнения бюджета 3. Обосновывает предложения по повышению эффективности финансовых и казначейских операций, развитию системы казначейских платежей.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2.Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения

			Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.
ПКП-2 ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансовые рынки и банки», ОЗО, ИОО ДОТ	Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение разработки стратегических, текущих и оперативных прогнозов, планов институтов финансового рынка; осуществлять их мониторинг, анализировать и контролировать ход их выполнения	1. Владеет современными инструментами и методами анализа деятельности институтов финансового рынка. 2. Демонстрирует освоение инструментов Финтех. 3. Демонстрирует умение формировать информационно-аналитическое обеспечение разработки различных прогнозов и планов деятельности организаций. 4. Владеет методами мониторинга, анализа и контроля за ходом выполнения планов деятельности организаций.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях. 4. Знать методы и приемы ведения деловых коммуникаций в условиях переговоров, конфликтов, влияния, стрессов Уметь применять методы и приемы ведения деловых коммуникаций в условиях переговоров, конфликтов, влияния, стрессов

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации» является

дисциплиной цикла профиля (элективный) части, формируемой участниками образовательных отношений ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы (с частичной реализацией на англ. языке)» и для всех профилей ОП «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы

*ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы (с частичной реализацией на англ. языке)», очная форма обучения, 2021г., 2022г.

**ОП «Экономика и финансы», очная форма обучения, 2021г., 2022г.

***ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансы и инвестиции», очно-заочная форма обучения, 2021г., 2022г.

****ОП «Экономика и финансы», профили «Финансовые рынки и банки» и «Государственные и муниципальные финансы», очно-заочная форма, ИОО ДОТ, 2021г., 2022г.

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7, (в часах)*	Семестр 7, (в часах)**	Семестр 7, (в часах)***	Семестр 7, (в часах)****
Общая трудоемкость дисциплины	108 ч, 3 з.е.	108	108	108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	50/34/24/32	50	34	24	32
<i>Лекции</i>	16/16/8/8	16	16	8	8
<i>Практические и семинарские занятия,</i>	34/18/16/24	34	18	16	24
Самостоятельная работа	58/74/84/76	58	74	84	76
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачёт	Зачёт	Зачёт	Зачёт	Зачёт

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные характеристики общения. Деловое общение.

Роль общения в жизни человека. Сущность, функции, основные виды и стили общения. Этапы общения. Социально-психологическая структура общения. Специфика и формы делового общения. Значимость культуры делового общения в профессиональной сфере.

Общение как обмен информацией. Модель коммуникационного процесса. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры. Пути предотвращения информационных потерь при вербальном общении.

Обратная связь в деловой коммуникации. Умение слушать собеседника. Техники активного слушания, техника «я-сообщений».

Влияние личностных особенностей на процесс делового общения.

Тема 2. Невербальные средства делового общения

Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Конгруэнтность. Функции невербального общения. Обратная связь через невербальное общение.

Классификация жестов. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника. Трактовка взглядов и мимики лица. Позы человека. Такесика. Паралингвистика (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистика (паузы, плач, смех, покашливание).

Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.

Тема 3. Интерактивная и перцептивная сторона делового общения

Общение как взаимодействие. Структура межличностного взаимодействия. Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция. Основные механизмы взаимодействия. Эффективное деловое взаимодействие. Ассертивное поведение. Трансактный анализ Э. Берна.

Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Функции социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции, способствующие взаимопониманию в деловом общении: эмпатия, рефлексия, аттракция, идентификация. Содержание и эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции.

Тема 4. Конфликты и стрессы в деловой коммуникации

Определение понятия «конфликта», его структура. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе делового общения. Классификация и стадии протекания конфликтов. Типы конфликтов. Управление конфликтами в деловом общении. Формы разрешения конфликтов. Медиация как технология разрешения конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Типы конфликтных личностей.

Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении. Управление стрессом. Стрессоустойчивость.

Тема 5. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Приемы и методы убеждения. Основные правила в искусстве убеждения.

Аргументация и манипуляция как средство убеждения в деловой коммуникации. Структура аргументации. Правила построения тезиса. Типы аргументов. Логический и психологический аспекты аргументации.

Основные приемы манипуляций и их сущность. Принципы и методы защиты от манипуляций.

Тема 6. Искусство ведения деловых бесед и переговоров.

Понятие деловой беседы. Функции, принципы и правила проведения деловой беседы. Этапы организации деловой беседы, их характеристика. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. «Самоубийственные» способы начала беседы. Формулирование вопросов и их постановка перед собеседником. Принятие решений и завершение беседы. Способы регуляции эмоционального напряжения во время деловой

беседы. Деловая беседа по телефону.

Понятие «переговоры», «деловые переговоры» и «переговорный процесс». Подготовка к переговорам. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Процесс ведения переговоров. Техника и тактика ведения деловых переговоров. BATNA в процессе переговоров. Когда и как завершать переговоры. Типы принятия решений при переговорах. Психология обмана на переговорах.

Использование техники малого разговора в деловых переговорах. Техники установления психологического контакта. Техника подчеркивания общности (целей, интересов, личностных характеристик и т. п.). Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело.

Тема 7. Письменные деловые коммуникации

Деловая переписка как основная форма письменных речевых коммуникаций. Преимущества письменной коммуникации перед устной. Типы официальных документов. Стил и язык деловой переписки. Особенности речевого этикета деловой переписки. Письмо как основное средство деловой переписки. Виды деловых писем и их характеристика. Стадии подготовки деловых писем. Требования к составлению и оформлению делового письма («ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»)

Тема 8. Этика и этикет делового общения в сфере экономики.

Сущность деловой этики. Базовые документы деловой этики. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этика делового общения в структуре профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.

Деловой этикет: сущность, требования, принципы. Правила вербального этикета. Этикет приветствий и представлений. Этикет поведения в общественном месте. Этикет внешнего облика делового человека. Сетевой

этикет в деловых коммуникациях.

Основные заповеди делового этикета Д. Ягера.

5.2 Учебно-тематический план

ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы (с частичной реализацией на англ. языке)», очная форма обучения, 2021г., 2022г. /

ОП «Экономика и финансы», очная форма обучения, 2021г., 2022г. /

ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансы и инвестиции», очно-заочная форма обучения, 2021г., 2022г. /

ОП «Экономика и финансы», профили «Финансовые рынки и банки» и «Государственные и муниципальные финансы», очно-заочная форма, ИОО ДОТ, 2021г., 2022г.

№ п/ п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа- Аудиторная работа			Самосто ятельная работа	
			Общая	Лекции	Практич еские и семинар ские занятия		
1.	Тема 1. Основные характеристики общения. Деловое общение.	10/10/11 /11	6/4/3/3	2/2/1/1	4/2/2/2	4/6/8/8	Опрос, Участие в групповой дискуссии, тренинговые упражнения
2.	Невербальные средства делового общения	12/12/13 /11	6/4/3/3	2/2/1/1	4/2/2/2	6/8/10/8	Обсуждение, рассмотрение практических ситуаций
3.	Интерактивная и перцептивная сторона делового общения	14/14/13 /15	6/4/3/5	2/2/1/1	4/2/2/4	8/10/10/ 10	Опрос, дискуссия, тестирование
4.	Конфликты и стрессы в деловой коммуникации	14/16/17 /17	6/4/3/5	2/2/1/1	4/2/2/4	8/12/14/ 12	Опрос, обсуждение, решение кейсов
5.	Механизмы воздействия в процессе делового общения.	14/14/13 /13	6/4/3/3	2/2/1/1	4/2/2/2	8/10/10/ 10	Опрос, рассмотрение практических ситуаций, тестирование
6.	Искусство ведения деловых бесед и переговоров.	17/18/17 /17	7/6/3/5	2/2/1/1	5/4/2/4	10/12/14 /12	Опрос, выполнение заданий по теме
7.	Письменные деловые коммуникации	15/14/13 /15	7/4/3/5	2/2/1/1	5/2/2/4	8/10/10/ 10	Опрос, выполнение практических

№ п/ п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа- Аудиторная работа			Самосто ятельная работа	
			Общая	Лекции	Практич еские и семинар ские занятия		
							заданий
8.	Этика и этикет делового общения	12/10/11 /9	6/4/3/3	2/2/1/1	4/2/2/2	6/6/8/6	Дискуссия, Рассмотрение практических ситуаций
	В целом по дисциплине	108	50/34/ 24/32	16/16/8 /8	34/18/ 16/24	58/74/ 84/76	контрольная работа
	ИТОГО %:	100%	46/31/22 /29	32/47/ 33/25	68/53/67 /75	54/69/78 /71	

5.3. Содержание практических и семинарских занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Форма проведения занятий
Тема 1. Основные характеристики общения. Деловое общение.	1.Определение понятий «общение» и «деловое общение». 2.Виды общения, их специфика. Структура и средства общения. 3.Особенности делового общения. 4.Назовите формы делового общения. 5.Какие вам известны модели коммуникации? 6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 7. Техники активного слушания. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1	Опрос студентов по теме занятия. Учебная дискуссия об использовании обратной связи в деловом общении. Тренинговые упражнения по использованию приемов активного слушания.
Тема 2. Невербальные средства делового общения	1.Роль невербальных средств в деловом общении. 2. Использование кинесические средства в деловом общении. 3. Просодические и экстралингвистические средства в деловом общении. 4. Такесические и проксемические средства в деловом общении. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1	Дискуссия о роли невербальных средств в деловой коммуникации. Работа в малых группах по диагностике внутреннего состояния партнера по невербальным сигналам.
Тема 3. Интерактивная	1. Общение как взаимодействие.	Опрос студентов по

и перцептивная сторона делового общения	2. Основные идеи теории транзактного анализа Э. Берна. 3. Ассертивное поведение. Техники ассертивного поведения и уверенного взаимодействия. 4. Восприятие и понимание в процессе делового общения. 5. Эффекты межличностного восприятия. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1	теме занятия. Тренинг эффективного взаимодействия на основе теории транзактного анализа. Выполнение тестовых заданий по пройденным темам.
Тема 4. Конфликты и стрессы в деловой коммуникации	1. Понятие, виды, причины конфликтов. 2. Типы конфликтных ситуаций. 3. Технологии урегулирования конфликтов. 4. Понятие стресса, технологии управления стрессов. Повышение стрессоустойчивости. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1	Опрос студентов по теме занятия. Учебная дискуссия на тему «Могут ли конфликты быть конструктивными?» Анализ конфликтных ситуаций. Тренинг стрессоустойчивости.
Тема 5. Механизмы воздействия в процессе делового общения.	1. Приемы и методы убеждения. 2. Основные правила в искусстве убеждения. 3. Аргументация и манипуляция как средство убеждения в деловой коммуникации. 4. Логический и психологический аспекты аргументации. 5. Основные приемы манипуляций и их сущность. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1	Опрос студентов по теме занятия. Групповая дискуссия на тему «Допустимо ли манипулировать людьми?» Упражнения для отработки техник аргументации.
Тема 6. Искусство ведения деловых бесед и переговоров.	1. Понятие деловой беседы. 2. Этапы деловой беседы. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы? 4. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 5. Перехватывание и удержание инициативы в беседе. 6. Правила деловой беседы по телефону. 7. Понятие «переговоры», «деловые переговоры» и «переговорный процесс». 8. Подготовка к переговорам. 9. Процесс ведения переговоров. 10. Стратегии деловых переговоров (жесткий стиль, мягкий стиль, принципиальные переговоры), и их характеристика. 11. Что означает BATNA в процессе	Опрос студентов по теме занятия. Групповая дискуссия на тему «Что определяет успех деловой беседы?» Проведение тренинга «Интервью» на умение грамотно задавать вопросы. Тренинг ведения деловых переговоров и деловых беседы. Участие в ситуативном задании «Деловое общение по телефону: типичные нарушения нормы».

	переговоров? 12. Тактические приемы проведения деловых переговоров. 12. Типы принятия решений при переговорах. Что предполагает анализ переговоров? 13. Психология обмана на переговорах. 14. Использование техники малого разговора в деловых переговорах.	
Тема 7. Письменные деловые коммуникации	1. Определение понятия «документ». 2. Характеристика официально-делового стиля служебных документов. 3. Типы официальных документов. 4. Классификация деловых писем. 5. Принципы написания документов. 6. Формы изложения текста в служебных письмах. 7. Композиция текста простого и сложного письма. 8. Состав реквизитов делового письма и правила их оформления. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1	Опрос студентов по теме занятия. Анализ языковых требований к оформлению документов. Выполнение практического задания по составлению и оформлению делового письма.
Тема 8. Этика и этикет делового общения в сфере экономики.	1. Определение понятий «этика» и «этикет». 2. Базовые документы деловой этики. 3. Правила делового этикета. 4. Чем отличаются правила знакомства в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения? 5. Этикет приветствий и представлений. 6. Дресс-код. 7. Правила сетевого этикета в деловых коммуникациях. 8. Основные заповеди делового этикета Д. Ягер. Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1	Дискуссия на тему: «Какова роль принятых в обществе правил этикета с точки зрения общения: помогают они общению или мешают?» Проведение деловых игр по основам делового этикета.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Наименование тем (разделов), входящих в дисциплину	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основные	Стили и уровни общения.	Работа с учебной и

характеристики общения. Деловое общение.	Коммуникативные барьеры в деловом общении и их преодоление. Влияние личностных особенностей на процесс делового общения.	справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Тема 2. Невербальные средства делового общения	Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Тема 3. Интерактивная и перцептивная сторона делового общения	Ассертивное поведение. Техники ассертивного поведения и уверенного взаимодействия. Содержание и эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции.	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Тема 4. Конфликты и стрессы в деловой коммуникации	Медиация как способ управления конфликтами. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Типы конфликтных личностей.	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Тема 5. Механизмы воздействия в процессе делового общения.	Основные приемы манипуляций и их сущность. Принципы и методы защиты от манипуляций.	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Тема 6. Искусство ведения деловых бесед и переговоров.	Способы регуляции эмоционального напряжения во время деловой беседы. Психология обмана на переговорах. Использование техники малого разговора во время деловых переговоров. Деловая беседа по телефону.	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к

		семинару.
Тема 7. Письменные деловые коммуникации	Стиль и язык деловой переписки. Виды деловых писем.	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Тема 8. Этика и этикет делового общения	Этикет поведения в общественном месте. Сетевой этикет в деловых коммуникациях.	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Вид текущего контроля по дисциплине «Эффективные деловые коммуникации» в соответствии с учебным планом – контрольная работа

Задания для контрольной работы

В качестве формы текущего контроля по дисциплине «Эффективные деловые коммуникации» предусмотрена домашняя контрольная работа.

Контрольная работа представляет собой анализ ведения деловой беседы (переговоров) между людьми на основании видеоролика, рекомендованный преподавателем, либо самостоятельно подобранный студентом.

Типовые параметры для анализа видеоролика:

1. Вид беседы (переговоров)
2. Цель беседы (переговоров)
3. Использование техник активного слушания.
4. Техники аргументирования. (Стратегии и тактики ведения переговоров).
5. Типы вопросов, используемые при деловом общении.
6. Эго-состояния участников общения (по Э. Берну)

7. Невербальные средства общения, используемые в ходе беседы (переговоров) и их характеристика.
8. Эффекты искажения восприятия.
9. Эффективность деловой беседы.(Результаты переговоров)

Примеры практико-ориентированных заданий

Задание 1.

Анализ практической ситуации (решение кейса).

Вы - бизнесмен и начинаете вести переговоры с партнером о предоставлении ему срочного коммерческого кредита. Ваша цель - выяснить возможные условия предоставления кредита, процентную ставку, сроки погашения кредита и т. п. Кроме того, Ваш партнер потенциально полезен для Вас в плане возможного заключения с ним выгодного контракта для Вашей фирмы.

В ходе обсуждения данного вопроса Ваш партнер выдвинул предложение следующего содержания: он хочет заключить договор о предоставлении ему кредита на условиях 10 %-ной ставки. Вы понимаете, что можете поторгаться и решаете выдвинуть второе условие:

«Хорошо, - говорите Вы, - я согласен обсудить подробнее вопрос о предоставлении Вам кредита при условии заключения с Вами контракта на поставку нам крупной партии станков Вашей фирмы на льготных условиях».

Партнер: «А на какую процентную ставку я могу рассчитывать при получении кредита?»

Вы: «Ну, думаю, что в пределах 15-20 процентов, но не меньше. К тому же этот вопрос я должен обсудить с руководством».

Партнер: «Знаете, я вижу, у Вас возникают сложности. Давайте тогда оставим этот вопрос. Мы постараемся решить его с другим партнером. Тем более, что у нас уже были предварительные контакты».

Вы пытаетесь исправить ситуацию и продолжаете: «Наверное, я был не совсем точен. Давайте подробнее обсудим возможные варианты, думаю, что мы сможем договориться».

Партнер: «Полагаю, что нам надо прервать наше обсуждение, поскольку Вы, по-видимому, еще не готовы к серьезному разговору. Тем более, что мы прорабатываем запасные варианты».

Продумайте свои ответы на следующие вопросы.

- В чем состояла Ваша главная психологическая ошибка?
- Своевременно ли Вы раскрыли свою позицию?
- Выяснили ли Вы точно, как срочно нуждается в кредите партнер?
- Выяснили ли Вы до конца, какие шаги партнер уже предпринимал, чтобы получить кредит?
- Какой правильный и наиболее эффективный путь Вы должны были выбрать для изложения своей позиции?

Задание 2.

Упражнение «Вопросы по кругу»

Группа рассаживается по кругу и ведет разговор на какую-либо определенную тему. Смысл упражнения заключается в том, чтобы ответить на вопрос максимально кратко и задать вопрос следующему.

Цель упражнения – умение постановки различных вопросов.

Усложненная форма упражнения заключается в том, что вместо ответа необходимо сформулировать встречный вопрос.

Упражнение требует повышенной концентрации внимания, участники оттачивают навыки постановки вопросов и учатся чувствовать реакцию партнера.

Задание 3.

Исправить ошибки, допущенные при составлении и оформлении документа. Указать вид письма.



ООО «Цветники»

ПИСЬМО

Генеральному директору
«Принт-плюс»

Ул. Таганская, д. 10, Москва, 108756
Тел.: (495) 111-11-01, факс: (495) 111-11-02
http://www.cvetniki.ru; e-mail: info@cvetniki.ru
ОКПО 29901357, ОГРН 1028754360427
ИНН/КПП 7719874824/772501001

№ 12-03/546

На № _____ от _____

Ваша организация взяла на себя обязательства отпечатать и направить в наш адрес в период с 20 марта 202_г. по 20 апреля 202_г. рекламные материалы в количестве 10 000 штук. К сожалению, в настоящее время 2-ая партия рекламных материалов в количестве 5 000 штук не оформлена для отгрузки в наш адрес.

Просим поставить рекламные материалы нам как можно быстрее, так как они нужны для выставки. Будем очень рады, если Вы сможете отгрузить рекламные материалы в установленные сроки.

За / Генеральный директор

Романов

О.В. Романов
А.Н. Николаев

Тесты для текущего контроля

1. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

2. Паралингвистические средства невербального общения:

- а) громкость голоса;
- б) дистанция между общающимися;
- в) жесты;
- г) интонация;
- д) плач.

3. Деловая беседа может...

- а) предварять переговоры;
- б) вредить переговорам;
- в) быть их составной частью;
- г) способствовать конфликтной ситуации.

4. Какой приём НЕ относится к группе приёмов, используемых при позиционном торге?

- а) завышение требований;
- б) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
- в) один режет, другой выбирает.

5. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом общении, когда конфликтующие стремятся принять решение, удовлетворяющее обе стороны – это:

- а) конкуренция;
- б) уклонение;
- в) приспособление;
- г) сотрудничество;

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях Департамента психологии и развития человеческого капитала.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе 2.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки умений, знаний

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с	Типовые контрольные задания
--------------------------	-------------------------------------	---	-----------------------------

	компетенции	индикаторами достижения компетенции	
УК-9 Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении <i>ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы (с частичной реализацией на англ. языке)»</i> <i>ОП «Экономика и финансы», все профили</i>	1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы. 2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении. 3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности.	1. Знать: принципы стратегии сотрудничества. Уметь: применять стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели 2. Знать: этические нормы, принятые в межличностном профессиональном общении. Уметь: руководствоваться этическими нормами в решении профессиональных задач; 3. Знать: методику выбора подходов к организации деловых коммуникаций с участниками команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности Уметь: выбирать оптимальный вариант решения профессиональной задачи.	Задание 1. Что такое переговорные стратегии? Назовите 5 основных стратегий переговоров с пояснением. Опираясь на конкретные собственные переговорные ситуации, приведите примеры, когда Вам удалось успешно применить стратегию сотрудничества. Задание 2. Тестовые задания 1. Учитывая факт, что деловой этикет отдает предпочтение женщине, какую из указанных ситуаций можно считать по отношению к женщине некорректной: а) если мужчина первым протягивает руку для рукопожатия женщине; б) мужчине представляют женщину, а не наоборот; в) женщина уступает дорогу мужчине, даже если он руководитель; г) в автомобиле женщине дают возможность занять более почетное место, нои первой садится в автомобиль мужчина. 2. Учитывая принятый этикет, мужчина должен подниматься по лестнице: а) слева от женщины; б) справа от женщины; в) первым; г) вторым. Задание 3. Вам предлагается данная ситуация. Предложите способы решения на основе трансактного анализа. Проанализируйте эго-состояния каждого участника

			данной ситуации. 
УК-2 Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций <i>ОП «Экономика и финансы», все профили</i>	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. 2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета. 3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации. 4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	1. Знать информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач Уметь использовать информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач 2. Знать основы деловой переписки, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета Уметь вести деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета 3. Знать стратегии и тактику деловых переговоров на государственном языке Российской Федерации. Уметь вести деловые переговоры на	Задание 1. Определите, по какой формуле (А, Б или В) возможно разрешение конфликта в каждой из ситуаций: А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт. Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусмешливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника». Задание 2. 1. Структура ГОСТ Р 7.0.97-2016. 2. Требования к оформлению бланков документов.

		государственном языке Российской Федерации Знать 4. Знать методику использования лексики - грамматических и стилистических ресурсов Уметь использовать лексику - грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи	3. Требования стандарта ГОСТ Р 7.0.97-2016 к оформлению реквизитов документов (наименование организации, справочные данные об организации, наименование вида документа, дата документа). 4. Требования к оформлению реквизита «Отметка о наличии приложения» 5. Всегда ли на бланке должен присутствовать реквизит «Место составления или издания документа». 6. Требования к оформлению реквизита «Отметка о направлении документа в дело», «Отметка о поступлении документа», «Отметка об исполнителе». Задание 3. Кейс. Инструкция: ознакомиться с содержанием деловой игры и продумать тактику поведения каждого ее участника. Задача: провести переговоры для достижения соглашения. К Александру, специалисту по установке охранно-пожарной сигнализации (ОПС), обратился его хороший друг детства Руслан, который решил открыть свой фитнес-центр. Ему потребовалась помощь друга в установке сигнализации. Руслан объяснил, что в данный момент его бюджет не позволяет установить данное оборудование, а центр не допустят к эксплуатации без ОПС. Александр вошел в положение друга и пообещал обсудить со своим начальником его ситуацию, сделав акцент на то, что в дальнейшем фитнес-центр будет обслуживаться в их организации. Руководитель пошел навстречу, дав в долг
--	--	--	--

			оборудование и датчики стоимостью 50000 рублей под ответственность Александра с учетом того, что деньги будут возвращены в срок. Когда пришло время расчета, выясняется, что «новоиспеченный» владелец фитнес-центра не может вернуть долг полностью и отдает только половину (100000 рублей), оставшуюся сумму просит отсрочить еще на месяц, объясняя это тем, что пока совершенно нет возможности вернуть долг, потому что дела идут не так, как он планировал. Александр входит в положение друга, но понимает, что начальник потребует с него оставшуюся сумму, что в итоге и происходит. Руководитель сообщает Александру, что недостающую сумму высчитает у него из зарплаты, так как изначально было оговорено, что данная ситуация полностью под ответственностью Александра. Роли и интересы: Александр — убедить руководителя, чтобы у него не высчитывали из зарплаты долг друга, отсрочив еще на месяц, делая акцент на том, что он привел нового клиента для компании, с последующим обслуживанием; или получить долг с друга. Руслан — отдать оставшуюся сумму не ранее, чем через месяц, и продолжить обслуживание ОПС. Руководитель — вернуть свои 100000 рублей в срок и не потерять нового клиента. Задание 4. 1. Укажите, какую из приведенных фраз лучше использовать в письме-предложении:
--	--	--	---

			А) Предлагаем Вам воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электрической продукции. Б) Настоятельно рекомендуем Вам воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электрической продукции. В) Предлагаем воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электрической продукции. Г) Наша фирма готова поставить вам качественную и недорогую электротехническую продукцию. 2. Укажите правильные варианты сочетаемости слов при составлении официальных документов: А) выслать на рассмотрение Б) передать для управления В) выдать кредит Г) предоставить кредит Д) передать в управление Е)направить на рассмотрение
ПКП-1 Способность ориентироваться в закономерностях и проблематике функционирования мировых финансов и международного финансового рынка с учетом специфики каждого сегмента международного финансового рынка: валютного, банковского,	1.Применяет теоретические знания и экономические законы при подготовке и реализации аналитических проектов 2. Обосновывает управленческие и организационные решения в сфере секторального функционирования международного финансового рынка с учетом специфики каждого его сегмента.	1.Знать виды и особенности осуществления деловых коммуникаций Уметь применять знания и навыки деловых коммуникаций в профессиональной деятельности 2.Знать технологию использования деловых коммуникаций для осуществления принимаемых управленческих решений Уметь применять деловые коммуникации в процессе	Задание 1. Какие невербальные сигналы и приемы слушания препятствуют продуктивному общению, а какие улучшают его: – кивок или междометия согласия (да-да, ага, ну-ну); – руки на поясе; – руки скрещены; – нога закинута на ногу; – вытянутый указательный палец; – «зеркальная» реакция; – повторение последних слов собеседника; – открытые ладони; – закидывание рук за голову; – взгляд исподлобья; – разворот корпуса от собеседника;

страхового, фондового, производных финансовых инструментов и других кросс-продуктов финансового рынка <i>ОП «Мировая экономика», профиль «Мировые финансы (с частичной реализацией на англ. языке)»</i>		осуществления принимаемых управленческих решений	– уточняющие вопросы; – наводящие вопросы; – сжатые зубы и кулаки; – собирание несуществующих ворсинок; Задание 2. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему? 1. Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?» Подчиненный руководителю: «Вы вечно ее теряете. Возьмите там, где оставили» 2. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
ПКП-2 Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение деятельности банков и финансовых институтов, организаций различных отраслей экономики, разрабатывать прогнозы и планы, осуществлять мониторинг, анализ и контроль за ходом их выполнения	1. Применяет современные методы анализа и оценки деятельности организаций, в том числе институтов финансового рынка для выявления тенденций их развития с учетом складывающейся макроэкономической ситуации. 2. Демонстрирует определение эффективных направлений развития финансово-кредитных институтов, иных организаций различных отраслей экономики на основе	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых	Задание 1. Практика «перефразирования». Работая в парах, выполните следующие шаги: 1. Ваш партнер высказывает какое-либо мнение, желательно то, с которым вы не согласны. Мнение может быть на любую медицинскую тему – вакцинация, методы лечения, проблемы здравоохранения и так далее. 2. Перефразируйте это мнение, изменив слова, но сохранив смысл. 3. Поменяйтесь ролями. 4. Выслушайте мнение друг друга о том, насколько эффективно вы это сделали. Было ли каждое перефразированное высказывание точным

<i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансы и банковское дело»</i>	формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности. 3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, иных организаций различных отраслей экономики и контролировать их выполнение.	коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.	(передающим предполагаемый смысл) и доброжелательным (передающим интерес без какого-либо скептицизма или негативной окраски). Задание 2. Упражнение. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации? 1. 3. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо. 2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями». 4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал— книги нет как не было!
---	--	---	--

			5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа. Задание 3. Методика переговоров Р.Фишера и У.Юри. Назовите основные правила принципиальных переговоров. Почему в процессе принципиальных переговоров необходимо сосредоточиться на интересах, а не на позициях. Придумайте ситуацию и проведите переговоры, используя методику переговоров Р. Фишер и У. Юри.
ПКП-2 Способность использовать финансовые технологии для развития и повышения эффективности деятельности субъектов финансового рынка <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансовые рынки и финтех»</i>	1. Демонстрирует знание финансовых технологий при разработке предложений по их использованию в деятельности субъектов финансового рынка. 2. Выявляет проблемы использования финансовых технологий на финансовых рынках и разрабатывает рекомендации по их преодолению.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2.Знать способы	Задание 1. Упражнение «Интервью» Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника. Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку. Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку». Обсуждение: - Какие чувства вы

		освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность	испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них? - Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы? - Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет? Задание 2. Какие невербальные сигналы отражают следующие типы рукопожатий: – рука протянута ладонью вниз; – «рукопожатие-перчатка»; – пожатие прямой не согнутой рукой; – продолжительное рукопожатие; – «косточки хрустят»; – «дохлая рыба»; – пожатие предплечья или локтя; – пожатие плеча.
ПКП-2 Способность выбирать и использовать оптимальные методы и методики расчета финансовых показателей <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Государственные и муниципальные финансы»</i>	1. Рассчитывает показатели, обоснованно и достоверно характеризующие основные параметры формирования и исполнения бюджетов бюджетной системы. 2. Применяет современные методы сбора, обработки и анализа информации, необходимой для расчета и интерпретации основных бюджетных показателей.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести	Задание 1. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему? 1. Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?» Подчиненный руководителю: «Вы вечно ее теряете. Возьмите там, где оставили» 2. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства». Задание 2. Какие невербальные сигналы отражают следующие типы рукопожатий: – рука

		эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность	протянута ладонью вниз; – «рукопожатие-перчатка»; – пожатие прямой не согнутой рукой; – продолжительное рукопожатие; – «косточки хрустят»; – «дохлая рыба»; – пожатие предплечья или локтя; – пожатие плеча.
ПКП-3 Способность оценивать показатели проектов бюджетов, финансовых планов и отчетов об их исполнении, использовать результаты оценки в ходе разработки предложений по развитию и управлению общественными, корпоративным и личными финансами <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансы и управление финансовыми активами»</i>	1. Демонстрирует умение анализировать и обосновывать показатели финансовых планов публично-правовых образований и субъектов хозяйствования. 2. Оценивает состояние финансов и финансовых активов публично-правовых образований, корпораций и домашних хозяйств. 3. Обосновывает направления развития общественных, корпоративных и личных финансов и совершенствования управления финансовыми активами публично-правовых образований, корпораций и домашних хозяйств.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения	Задание 1. Практика «перефразирования». Работая в парах, выполните следующие шаги: 1. Ваш партнер высказывает какое-либо мнение, желательно то, с которым вы не согласны. Мнение может быть на любую медицинскую тему – вакцинация, методы лечения, проблемы здравоохранения и так далее. 2. Перефразируйте это мнение, изменив слова, но сохранив смысл. 3. Поменяйтесь ролями. 4. Выслушайте мнение друг друга о том, насколько эффективно вы это сделали. Было ли каждое перефразированное высказывание точным (передающим предполагаемый смысл) и доброжелательным (передающим интерес без какого-либо скептицизма или негативной окраски). Задание 2. Упражнение. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации? 1. 3. Фрейд, беседа с

		Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.	пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо. 2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями». 4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал— книги нет как не было! 5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа. Задание 3. Методика переговоров Р.Фишера и У.Юри. Назовите основные правила принципиальных переговоров.
--	--	--	--

			Почему в процессе принципиальных переговоров необходимо сосредоточиться на интересах, а не на позициях. Придумайте ситуацию и проведите переговоры, используя методику переговоров Р. Фишер и У. Юри.
ПКП-3 Способность эффективно взаимодействовать с экономическими субъектами, организациями инфраструктуры страхового рынка <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Управление финансовыми рисками и страхование»</i>	1. Вырабатывает управленческие решения по взаимодействию с экономическими субъектами, организациями инфраструктуры страхового рынка. 2. Оценивает результаты работы с организациями инфраструктуры страхового рынка.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности. Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность	Задание 1. Практика «перефразирования». Работая в парах, выполните следующие шаги: 1. Ваш партнер высказывает какое-либо мнение, желательно то, с которым вы не согласны. Мнение может быть на любую медицинскую тему – вакцинация, методы лечения, проблемы здравоохранения и так далее. 2. Перефразируйте это мнение, изменив слова, но сохранив смысл. 3. Поменяйтесь ролями. 4. Выслушайте мнение друг друга о том, насколько эффективно вы это сделали. Было ли каждое перефразированное высказывание точным (передающим предполагаемый смысл) и доброжелательным (передающим интерес без какого-либо скептицизма или негативной окраски). Задание 2. Методика переговоров Р. Фишера и У. Юри. Назовите основные правила принципиальных переговоров. Почему в процессе принципиальных переговоров необходимо сосредоточиться на интересах, а не на позициях. Придумайте ситуацию и проведите переговоры,

			используя методику переговоров Р. Фишер и У. Юри.
ПКП-4 Способность к выполнению функций организации и осуществления исполнения бюджетов, разработки предложений по повышению эффективности финансовых и казначейских операций <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Государственный финансовый контроль и казначейское дело»</i>	1. Применяет знания организации исполнения бюджета, выполнения финансовых и казначейских операций для решения профессиональных задач. 2. Владеет приемами казначейского обслуживания и казначейского сопровождения. 3. Обосновывает предложения по повышению эффективности финансовых и казначейских операций, развитию системы казначейских платежей.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в	Задание 1. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Задание 2. Упражнение. Ситуация. В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных. Представляя в этих ситуациях интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например: - Чего я хочу добиться? - Каковы условия предстоящих переговоров? - Чему партнер по переговорам придает особенное значение? - Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д. Задание 3.

		деловых отношениях.	Какие невербальные сигналы отражают следующие типы рукопожатий: – рука протянута ладонью вниз; – «рукопожатие-перчатка»; – пожатие прямой не согнутой рукой; – продолжительное рукопожатие; – «косточки хрустят»; – «дохлая рыба»; – пожатие предплечья или локтя; – пожатие плеча.
ПКП-5 Способность готовить финансово-экономическое обоснование операций, выполняемых предпринимателями, предприятиями и организациями социальной сферы; анализировать и оценивать риски предприятий и организаций социальной сферы, разрабатывать и осуществлять мероприятия по их снижению и страхованию <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Бизнес и финансы социальной сферы»</i>	1. Готовит финансово-экономическое обоснование операций, выполняемых предпринимателями, предприятиями и организациями социальной сферы. 2. Формирует и реализует политику по выявлению, анализу и минимизации рисков предприятий и организаций социальной сферы.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения, проводить анализ деловых коммуникаций в организациях социальной сферы 2. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций при реализации социальных проектов и услуг. Уметь контролировать деловые коммуникации при реализации социальных проектов и услуг, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность	Задание 1. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Задание 2. Упражнение. Ситуация. В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных. Представляя в этих ситуациях интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например: - Чего я хочу добиться? - Каковы условия

			предстоящих переговоров? - Чему партнер по переговорам придает особенное значение? - Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.
ПКП-4 Способность исследовать современное состояние и выявлять тенденции развития финансового рынка, интерпретировать полученные данные для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансы и инвестиции», ОЗО</i>	1. Применяет современный инструментальный анализа и оценки информации о современном состоянии финансового рынка и его секторов 2. Использует полученные данные о состоянии и тенденциях развития финансового рынка и его секторов для обеспечения эффективной деятельности экономических субъектов	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности. Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность	Задание 1. Практика «перефразирования». Работая в парах, выполните следующие шаги: 1. Ваш партнер высказывает какое-либо мнение, желательно то, с которым вы не согласны. Мнение может быть на любую медицинскую тему – вакцинация, методы лечения, проблемы здравоохранения и так далее. 2. Перефразируйте это мнение, изменив слова, но сохранив смысл. 3. Поменяйтесь ролями. 4. Выслушайте мнение друг друга о том, насколько эффективно вы это сделали. Было ли каждое перефразированное высказывание точным (передающим предполагаемый смысл) и доброжелательным (передающим интерес без какого-либо скептицизма или негативной окраски). Задание 2. Методика переговоров Р. Фишера и У. Юри. Назовите основные правила принципиальных переговоров. Почему в процессе принципиальных переговоров необходимо сосредоточиться на интересах, а не на позициях. Придумайте ситуацию и проведите переговоры, используя методику переговоров Р. Фишера и У. Юри.

ПКП-1 Способность собирать и обобщать информацию, необходимую для проведения государственного финансового контроля (аудита) <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Государственный финансовый контроль». 2022 г.пр.</i>	1. Демонстрирует знания нормативных правовых актов, регулирующих организацию государственного финансового контроля (аудита). 2. Собирает, обобщает и анализирует данные для проведения контрольных и экспертно-аналитических мероприятий. 3. Использует информационные технологии в ходе сбора и обобщения информации для проведения контрольных и экспертно-аналитических мероприятий.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2.Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.	Задание 1. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Задание 2. Упражнение. Ситуация. В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных. Представляя в этих ситуациях интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например: - Чего я хочу добиться? - Каковы условия предстоящих переговоров? - Чему партнер по переговорам придает особенное значение? - Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д. Задание 3. Какие невербальные сигналы отражают следующие типы рукопожатий: – рука протянута ладонью вниз; – «рукопожатие-перчатка»; –
--	--	--	---

			пожатие прямой не согнутой рукой; – продолжительное рукопожатие; – «косточки хрустят»; – «дохлая рыба»; – пожатие предплечья или локтя; – пожатие плеча.
ПКП-2 Способность к выполнению функций по организации и исполнению бюджетов <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Казначейское дело», 2022 г.пр.</i>	1. Применяет знания по организации исполнения бюджета, выполнения финансовых и казначейских операций для решения профессиональных задач. 2. Демонстрирует навыки по составлению и ведению кассового плана исполнения бюджета 3. Обосновывает предложения по повышению эффективности финансовых и казначейских операций, развитию системы казначейских платежей.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2.Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые	Задание 1. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Задание 2. Упражнение. Ситуация. В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных. Представляя в этих ситуациях интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например: - Чего я хочу добиться? - Каковы условия предстоящих переговоров?– - Чему партнер по переговорам придает особенное значение? - Какое мне необходимо информационное

		коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях.	обеспечение? и т. д. Задание 3. Какие невербальные сигналы отражают следующие типы рукопожатий: – рука протянута ладонью вниз; – «рукопожатие-перчатка»; – пожатие прямой не согнутой рукой; – продолжительное рукопожатие; – «косточки хрустят»; – «дохлая рыба»; – пожатие предплечья или локтя; – пожатие плеча.
ПКП-2 Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение разработки стратегических, текущих и оперативных прогнозов, планов институтов финансового рынка; осуществлять их мониторинг, анализировать и контролировать ход их выполнения <i>ОП «Экономика и финансы», профиль «Финансовые рынки и банки», ОЗО, ИОО ДОТ</i>	1. Владеет современными инструментами и методами анализа деятельности институтов финансового рынка. 2. Демонстрирует освоение инструментов Финтех. 3. Демонстрирует умение формировать информационно-аналитическое обеспечение разработки различных прогнозов и планов деятельности организаций. 4. Владеет методами мониторинга, анализа и контроля за ходом выполнения планов деятельности организаций.	1. Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения 2. Знать способы освоения и внедрения эффективных деловых коммуникаций в рамках профессиональной деятельности Уметь вести эффективные деловые коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, развивать коммуникативную компетентность 3. Знать формы и	Задание 1. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Задание 2. Упражнение. Ситуация. В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных. Представляя в этих ситуациях интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте письменно перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс,

		методы контроля деловых коммуникаций, пути и способы повышения эффективности делового общения Уметь контролировать деловые коммуникации, применять этические принципы и нормы в деловых отношениях. 4. Знать методы и приемы ведения деловых коммуникаций в условиях переговоров, конфликтов, влияния, стрессов Уметь применять методы и приемы ведения деловых коммуникаций в условиях переговоров, конфликтов, влияния, стрессов	например: - Чего я хочу добиться? - Каковы условия предстоящих переговоров? - Чему партнер по переговорам придает особенное значение? - Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д. Задание 3. Какие невербальные сигналы отражают следующие типы рукопожатий: – рука протянута ладонью вниз; – «рукопожатие-перчатка»; – пожатие прямой не согнутой рукой; – продолжительное рукопожатие; – «косточки хрустят»; – «дохлая рыба»; – пожатие предплечья или локтя; – пожатие плеча. Задание 4. Какие из предложенных условий являются предпосылками разрешения конфликта? Обоснуйте ответ. а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности; г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.
--	--	--	---

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие общения. Сущность, функции, основные виды и стили общения.
2. Социально-психологическая структура общения. Этапы общения, их характеристика.
3. Специфика и формы делового общения. Значимость культуры делового общения в работе юриста.
4. Принципы и функции делового общения.
5. Модель коммуникационного процесса. Роли участников коммуникационного процесса.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
8. Слушание в деловой коммуникации. Технология активного слушания в деловой коммуникации, техника « я-сообщение».
9. Факторы повышения эффективности деловой коммуникации.
10. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Конгруэнтность.
11. Функции невербального общения. Классификация жестов. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
12. Трактовка взглядов, мимики лица и поз человека во время делового общения.
13. Роль такесики, паралингвистика (интонация, тембр, тональность голоса) и экстралингвистики (паузы, плач, смех, покашливание) в деловом общении.
14. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
15. Восприятие человека человеком (перцептивный аспект делового человека).

16. Содержание и эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции.
17. Интерактивная сторона делового общения.
18. Трансактный анализ Э. Берна.
19. Определение понятия «конфликта», его структура. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе делового общения.
20. Классификация и стадии протекания конфликтов. Типы конфликтов.
21. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
22. Управление конфликтами в деловом общении. Формы разрешения конфликтов.
23. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
24. Медиация как способ управления конфликтами.
25. Типы конфликтных личностей.
26. Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении. Управление стрессом. Стрессоустойчивость.
27. Приемы и методы убеждения. Основные правила в искусстве убеждения.
28. Структура аргументации. Правила построения тезиса. Типы аргументов. Логический и психологический аспекты аргументации.
29. Основные приемы манипуляций и их сущность. Принципы и методы защиты от манипуляций.
30. Понятие деловой беседы. Функции, принципы и правила проведения деловой беседы.
31. Этапы организации деловой беседы, их характеристика.
32. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. «Самоубийственные» способы начала беседы.
33. Формулирование вопросов и их постановка перед собеседником.
34. Использование техники малого разговора в деловой беседе.
35. Деловая беседа по телефону.
36. Техники установления психологического контакта. Техника

подчеркивания общности (целей, интересов, личностных характеристик и т. д.). Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело.

37. Понятие «переговоры», «деловые переговоры» и «переговорный процесс». Подготовка к переговорам.
38. Процесс ведения переговоров.
39. Стратегии деловых переговоров (жесткий стиль, мягкий стиль, принципиальные переговоры), и их характеристика.
40. Тактические приемы проведения деловых переговоров.
41. Типы принятия решений при переговорах. Анализ переговоров.
42. Психология обмана на переговорах.
43. Использование техники малого разговора в деловых переговорах.
44. Определение понятия «документ». Характеристика официально-делового стиля служебных документов.
45. Типы официальных документов.
46. Классификация деловых писем.
47. Особенности речевого этикета деловой переписки.
48. Виды писем. Правила составления и оформления делового письма.
49. Сущность деловой этики. Базовые документы деловой этики.
50. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
51. Кодексы профессиональной этики.
52. Деловой этикет: сущность, требования, принципы. Этикет приветствий и представлений.
53. Этикет поведения в общественном месте.
54. Этикет внешнего облика делового человека.
55. Сетевой этикет в деловых коммуникациях.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении

текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Рекомендуемая литература

а) основная:

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510845> (дата обращения: 11.04.2023). — Текст : электронный.
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510876> (дата обращения: 11.04.2023). — Текст : электронный.
3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/509587> (дата обращения: 11.04.2023). — Текст : электронный.

б) дополнительная:

4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/497799> (дата обращения: 11.04.2023). — Текст : электронный.

5. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511944> (дата обращения: 11.04.2023). — Текст: электронный.
6. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511179> (дата обращения: 11.04.2023). — Текст: электронный.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронные ресурсы БИК:
- Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
 - Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
 - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
 - Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
 - Образовательная платформа издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
 - Электронно-библиотечная система издательства Проспект <http://ebs.prospekt.org/books>
 - Электронно-библиотечная система издательства Лань <https://e.lanbook.com/>
 - Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
 - Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <https://grebennikon.ru/>
 - Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

- Национальная электронная библиотека <http://нэб.пф/>
- Academic Reference <http://ar.cnki.net/ACADREF>
- Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира <http://search.ebscohost.com>
- Электронные продукты издательства Elsevier <http://www.sciencedirect.com>
- JSTOR Arts & Sciences I Collection <http://jstor.org>
- Электронная коллекция книг издательства Springer: Springer eBooks <http://link.springer.com/>
- Цифровой архив научных журналов: <http://arch.neicon.ru/xmlui/>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронные ресурсы БИК:

- Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
- Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
- Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znaniy.com>
- Образовательная платформа издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
- Электронно-библиотечная система издательства Проспект <http://ebs.prospekt.org/books>
- Электронно-библиотечная система издательства Лань <https://e.lanbook.com/>
- Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
- Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <https://grebennikon.ru/>
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

- Национальная электронная библиотека <http://нэб.пф/>
- Academic Reference <http://ar.cnki.net/ACADREF>
- Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира <http://search.ebscohost.com>
- Электронные продукты издательства Elsevier <http://www.sciencedirect.com>
- JSTOR Arts & Sciences I Collection <http://jstor.org>
- Scopus <https://www.scopus.com>
- Электронная коллекция книг издательства Springer: Springer eBooks <http://link.springer.com/>
- Цифровой архив научных журналов: <http://arch.neicon.ru/xmlui/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам следует руководствоваться «Методическими рекомендациями по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» (Приказ ректора № 1040_о от 11.05.2021) и данной рабочей программой дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Astra Linux, LibreOffice
2. Антивирус Kaspersky

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
4. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» - <http://www.skrin.ru/>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации - указанные средства не используются

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимо использовать аудитории оснащенные компьютером и видеопроцессором для демонстрации презентаций, с доступом в Интернет.