

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  
40.03.01 Юриспруденция, ОП «Юриспруденция»,  
Профили «Экономическое право»,  
«Международное экономическое право  
(с частичной реализацией на английском языке)»

**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  
40.03.01 Юриспруденция, ОП «Юриспруденция»,  
Профили: «Экономическое право»,  
«Международное экономическое право»  
(с частичной реализацией на английском языке)»

*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.....	7
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся .....	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	8
5.1. Содержание дисциплины.....	8
5.2. Учебно-тематический план.....	11
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	12
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	14
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	14
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю .....	16
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	19
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	28
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	29
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	30
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем .....	30
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	31

## 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

Процесс изучения дисциплины «Эффективные деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

Для профиля «Международное экономическое право (с частичной реализацией на английском языке)»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции <sup>1</sup>	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКП-1	Способность квалифицированно интерпретировать международные правовые акты, регулирующие международные финансовые и экономические отношения	<p>1. Понимает значение международных правовых актов в регулировании финансовых и экономических отношений</p> <p>2. Грамотно применяет нормы права, регулирующие международные финансовые и экономические отношения.</p> <p>3. Осуществляет толкование международных правовых актов в целях устранения пробелов и коллизий в правоприменительной деятельности.</p>	<p><b>1.Знать</b> Методику ведения деловых коммуникаций, специфику делового общения, подходы к управлению конфликтами, деловой этикет</p> <p><b>Уметь</b> Реализовывать деловые коммуникации с учетом знания социальной психологии и психологии делового общения для решения практических задач.</p> <p><b>2.Знать</b> Фундаментальные аспекты применения видов и способов коммуникации в области профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь</b> Использовать различные виды и способы коммуникации в области профессиональной деятельности</p> <p><b>3.Знать</b> Формы эффективных деловых коммуникаций.</p> <p><b>Уметь</b> Вести эффективные деловые коммуникации, в том числе письменные, проводить публичные выступления, применять приемы психологического влияния в общении.</p>

ПКП-2	Способность проводить анализ и давать квалификацию явлениям, событиям и фактам международной экономической и финансовой жизни	<p>1. Обосновывает принимаемые решения в рамках поставленной задачи и совершает юридические действия в точном соответствии с законом, явлениями, событиями и фактами международной экономической и финансовой жизни.</p> <p>2. Анализирует юридические факты и возникающие в связи с ними правоотношения, толкует и правильно применяет правовые нормы, содержащиеся в международных правовых актах</p> <p>3. Демонстрирует навыки анализа правоприменительно й практики.</p>	<p><b>1. Знать</b> Способы коммуникационного взаимодействия в ситуациях принятия решений, переговоров, деловых бесед.</p> <p><b>Уметь</b> Осуществлять коммуникационное взаимодействие в ситуациях принятия решений, переговоров, деловых бесед в рамках поставленной задачи.</p> <p><b>2.Знать</b> Специфику выбора соответствующих вербальных и невербальных средств коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь</b> Применять соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p><b>3. Знать</b> Приемы эффективного слушания делового партнера, конструктивные способы взаимодействия, разрешения конфликтов.</p> <p><b>Уметь</b> Реализовывать приемы эффективного слушания делового партнера, конструктивные способы взаимодействия, разрешения конфликтов.</p>
-------	---	---	--

### Для профиля «Экономическое право»

ПКП-3	Способность формировать юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов, а также вести претензионно-исковую работу в организации	<p>1. Составляет юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов.</p> <p>2. Разрабатывает, составляет, оформляет гражданско- правовые</p>	<p><b>1. Знать</b> Методику ведения деловых коммуникаций для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов.</p> <p><b>Уметь</b> Вести деловые коммуникации для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов.</p> <p><b>2.Знать</b> основы речевой и невербальной культуры делового общения в</p>
-------	---	--	---

		<p>договоры, участвует в их заключении.</p> <p>3. Ведет претензионно-исковую работу в организации.</p>	<p>гражданско-правовой сфере</p> <p><b>Уметь</b> Демонстрировать речевую и невербальную культуру делового общения в гражданско-правовой сфере.</p> <p><b>3.Знать</b> Методику выбора подходов к организации переговоров в рамках претензионно-исковой работы</p> <p><b>Уметь</b> Выбирать подходы к организации переговоров в рамках претензионно-исковой работы</p>
ПКП-4	Способность вести консультационную работу, давать квалифицированные юридические заключения; проводить примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений; представлять интересы граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства	<p>1.Осуществляет юридическое консультирование и дает квалифицированные юридические заключения по вопросам гражданско-правового характера и предпринимательской деятельности.</p> <p>2.Проводит примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений.</p> <p>3.Представляет интересы граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства.</p>	<p><b>1.Знать</b> Теоретические аспекты психологии делового общения, психологические особенности стилей коммуникации по вопросам гражданско-правового характера и предпринимательской деятельности.</p> <p><b>Уметь</b> Применять приемы, способы, технологии делового общения в ситуации переговоров, эффективно применять вербальные и невербальные средства общения по вопросам гражданско-правового характера и предпринимательской деятельности</p> <p><b>2. Знать</b> Методику медиации среди участников спорных правоотношений.</p> <p><b>Уметь</b> Применять медиативные процедуры среди участников спорных правоотношений.</p> <p><b>3.Знать</b> Специфику коммуникационных процессов представления интересов граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства</p> <p><b>Уметь</b></p>

			Применять деловые коммуникации в представлении интересов граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства
--	--	--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации» является дисциплиной профиля (элективный), части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция, ОП «Юриспруденция», профили «Международное экономическое право с частичной реализацией на английском языке)», «Экономическое право», модуль «Коммуникации и лидерство в профессиональной деятельности».

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

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 6, очное (в часах)	Семестр 7, очно-заочное (в часах)
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>108 ч, 3 з.е.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b>	<b>34/16</b>	<b>34</b>	<b>16</b>
Лекции	16/8	16	8
Практические и семинарские занятия,	18/8	18	8
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>74/92</b>	<b>74</b>	<b>92</b>
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	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 работе юриста.

Общение как обмен информацией. Модель коммуникационного процесса. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении.

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

#### **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. 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 деловой беседы и публичного выступления.**

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.

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

Виды и методы публичного выступления. Этапы публичного выступления и их характеристика. Подготовка к публичному выступлению. Правила эффективного выступления. Ошибки во время выступления.

### **Тема 7. Письменные деловые коммуникации**

Деловая переписка как основная форма письменных речевых коммуникаций. Преимущества письменной коммуникации перед устной. Стил ь 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**

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. Этикет приветствий и представлений. Правила вербального этикета. 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

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа- Аудиторная работа			Самост оатель ная работа	
			Общая	Лекции	Практич еские и семинар ские занятия		
1.	Основные характеристики общения. Деловое общение.	12/12	4/2	2/1	2/1	8/10	Опрос, Участие в групповой дискуссии, тренинговые упражнения
2.	Невербальные средства делового общения	12/12	4/2	2/1	2/1	8/10	Обсуждение, рассмотрение практических ситуаций
3.	Интерактивная и перцептивная сторона делового общения	14/14	4/2	2/1	2/1	10/12	Опрос, дискуссия, тестирование
4.	Конфликты и стрессы в деловой коммуникации	12/12	4/2	2/1	2/1	8/10	Опрос, обсуждение, решение кейсов
5.	Механизмы воздействия в процессе делового общения.	16/16	4/2	2/1	2/1	12/14	Опрос, рассмотрение практических ситуаций, тестирование
6.	Искусство деловой беседы и публичного выступления.	12/12	4/2	2/1	2/1	8/10	Опрос, выполнение заданий по теме
7.	Письменные деловые коммуникации	16/16	6/2	2/1	4/1	10/14	Опрос, выполнение практических заданий
8.	Этика и этикет делового общения	14/14	4/2	2/1	2/1	10/12	Дискуссия, Рассмотрение практических ситуаций
	<b>В целом по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>34/16</b>	<b>16/8</b>	<b>18/8</b>	<b>74/92</b>	Согласно учебному плану: контрольная работа
	<b>ИТОГО %:</b>	<b>100</b>	<b>32/15</b>	<b>47/50</b>	<b>53/50</b>	<b>68/85</b>	

### 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 средства в деловом общении. Проксемические средства. 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 и перцептивная сторона делового общения	1. Общение как взаимодействие. 2. Основные идеи теории трансактного 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	Опрос студентов по теме занятия. Тренинг эффективного взаимодействия на основе теории трансактного 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 деловой беседы и публичного выступления.	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. Виды и методы публичного выступления. 7. Этапы публичного выступления, их характеристика. 8. Назовите правила эффективного выступления. 9. Базовые правила телефонного общения. 10. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении. 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 «Что определяет успех деловой беседы?» Проведение тренинга «Интервью» на умение грамотно задавать вопросы. Тренинг ведения деловой беседы и публичного выступления. Участие в ситуативном задании «Деловое общение по телефону: типичные нарушения нормы».
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	1. Определение понятий «этика» и «этикет». 2. Базовые документы деловой этики. 3. Правила делового этикета. 4. Чем отличаются правила знакомства в	Дискуссия на тему «Какова роль принятых в обществе правил этикета с точки зрения общения: помогают они общению

	<p>деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?</p> <p>5. Этикет приветствий и представлений.</p> <p>6. Дресс-код.</p> <p>7. Правила сетевого этикета в деловых коммуникациях.</p> <p>8. Основные заповеди делового этикета Д. Ягер.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1</p>	<p>или мешают?</p> <p>Проведение деловых игр по основам делового этикета.</p>
--	---	---

## 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 характеристики общения. Деловое общение.	Стили и уровни общения. Коммуникативные барьеры в деловом общении и их преодоление.	Работа с учебной и 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 деловой беседы и публичного выступления.	Способы регуляции эмоционального напряжения во время деловой беседы. Использование техники малого разговора в деловой беседе. 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	Особенности речевого этикета деловой переписки.	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 между людьми на основании видеоролика, рекомендованного преподавателем,

либо самостоятельно подобранного студентом.

Типовые параметры для анализа видеоролика:

1. Вид беседы.
2. Цель беседы.
3. Использование техник активного слушания.
4. Техники аргументирования.
5. Типы вопросов, используемые при деловом общении.
6. Эго-состояния участников общения (по Э. Берну)
7. Невербальные средства общения, используемые в ходе беседы и их характеристика.
8. Эффекты искажения восприятия.
9. Эффективность деловой беседы.

### **Примеры практико-ориентированных заданий**

#### **Задание 1.**

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 – формирование умения 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 2.**

Подготовьте выступление по афоризму. Подтвердите или опровергните афоризм.

Выступление должно носить убеждающий характер. Необходимо в процессе выступления не менее двух раз привести афоризм (обычно в начале и в конце), привести не менее трех аргументов, сделать понятный вывод

(например, «Таким образом, правильно говорят, что..., таким образом, не всегда...»). Продолжительность выступления - от 1 до 2 минут, выступления менее одной минуты не засчитываются.

### Задание 3.

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

#### Неправильно оформленное письмо



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](mailto: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. Семантический барьер – это:

- а) речь-скороговорка, большое количество звуков-паразитов;
- б) различное понимание значений слов;
- в) сложная и непонятная логика рассуждений

3. Паралингвистическими средствами невербального общения выступают

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

4. Деловая беседа может...

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

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

Для профиля «Международное экономическое право (с частичной  
реализацией на английском языке)»

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКП-1 Способность квалифицированно интерпретировать международные правовые акты, регулирующие международные финансовые и экономические отношения	<p>1. Понимает значение международных правовых актов в регулировании финансовых и экономических отношений</p> <p>2. Грамотно применяет нормы права, регулирующие международные финансовые и экономические отношения.</p> <p>3. Осуществляет толкование международных правовых актов в целях устранения пробелов и коллизий в правоприменительной</p>	<p><b>1.Знать</b> Методику ведения деловых коммуникаций, специфику делового общения, подходы к управлению конфликтами, деловой этикет</p> <p><b>Уметь</b> Реализовывать деловые коммуникации с учетом знания социальной психологии и психологии делового общения для решения практических задач.</p> <p><b>2.Знать</b> Фундаментальные аспекты применения видов и способов коммуникации в области профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь</b> Использовать различные виды и способы коммуникации в области профессиональной деятельности</p>	<p><b>Задание 1.</b> Почему общение составляет основу профессиональной деятельности юриста?</p> <p>2. Назовите компоненты социально-психологической структуры общения.</p> <p>3. Дайте психологическую оценку характеру коммуникативных барьеров общения.</p> <p>4. Почему важна обратная связь в деловом общении.</p> <p>5. Какие виды эффективного слушания вы знаете?</p> <p>6. Какие правила делового общения должен соблюдать юрист в своей профессии?</p> <p><b>Задание 2.</b> Вам предлагается данная ситуация. Предложите способы решения на основе транзактного анализа. Проанализируйте эго-состояния каждого участника данной ситуации.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;">  </div>

	деятельности.	<p><b>3.Знать</b> Формы эффективных деловых коммуникаций.</p> <p><b>Уметь</b> Вести эффективные деловые коммуникации, в том числе письменные, проводить публичные выступления, применять приемы психологического влияния в общении.</p>	<p><b>Задание 3.</b> Упражнение «Публичное выступление» Цель: формирование навыков публичного выступления.</p> <p>Каждый участник выступает в течение 2-3 минут экспромтом по заданной теме, которую получает за несколько минут до выступления. Оцениваются и обсуждаются речь, структура выступления, поза, мимика, жесты, манеры.</p> <p>Примеры тем для выступлений: Идеальные условия на работе. Преимущества медлительности Что такое стресс? Самые необычные рекорды из книги рекордов Гиннеса. Как говорить красиво и убедительно. Можно ли устранить безработицу.</p>
ПКП-2 Способность проводить анализ и давать квалификацию явлениям, событиям и фактам международной экономической и финансовой жизни	<p>1. Обосновывает принимаемые решения в рамках поставленной задачи и совершает юридические действия в точном соответствии с законом, явлениями, событиями и фактами международной экономической и финансовой жизни.</p> <p>2. Анализирует юридические факты и возникающие в связи с ними правоотношения, толкует и правильно применяет правовые нормы,</p>	<p><b>1. Знать</b> Способы коммуникационного взаимодействия в ситуациях принятия решений, переговоров, деловых бесед.</p> <p><b>Уметь</b> Осуществлять коммуникационное взаимодействие в ситуациях принятия решений, переговоров, деловых бесед в рамках поставленной задачи.</p> <p><b>2.Знать</b> Специфику выбора соответствующих вербальных и невербальных средств коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь</b> Применять</p>	<p><b>Задание 1.</b> Упражнение. Вы собираетесь провести выходные дни с семьей на даче. В конце рабочего дня ваш руководитель сообщает вам, что вы должны выйти в субботу на работу.</p> <p>Напишите, каковы будут ваши действия в ходе разговора с руководителем при разных стратегиях поведения в создавшейся конфликтной ситуации.</p> <p>Конкуренция Уступка Компромисс Уход (избегание) Сотрудничество</p> <p><b>Задание 2.</b> 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?</p> <p>1. 3. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала</p>

	<p>содержащиеся в международных правовых актах</p> <p>3. Демонстрирует навыки анализа правоприменительной практики.</p>	<p>соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p><b>3. Знать</b> Приемы эффективного слушания делового партнера, конструктивные способы взаимодействия, разрешения конфликтов.</p> <p><b>Уметь</b> Реализовывать приемы эффективного слушания делового партнера, конструктивные способы взаимодействия, разрешения конфликтов.</p>	<p>обручальное кольцо.</p> <p>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».</p> <p>4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Кажется бы, все обыскал— книги нет как не было!</p> <p>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.</p> <p><b>Задание 3.</b> Упражнение. Для данной реплики, приведенной ниже, напишите, что можно было бы сказать, используя каждый из приемов активного слушания. «У меня и без того слишком большая нагрузка. А вы даете мне еще дополнительное задание. Я каждый день возвращаюсь домой очень поздно. Дословное повторение Уточнение Выражение сопереживания Подведение итогов</p>
--	---	--	--

Для профиля «Экономическое право»

ПКП-3 Способность	1. Составляет юридические	<b>1. Знать</b> Методику ведения	<b>Задание 1.</b> 1. Структура ГОСТ Р 7.0.97-2016.
----------------------	---------------------------	-------------------------------------	---

<p>формировать юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов, а также вести претензионно-исковую работу в организации</p>	<p>документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов.</p> <p>2. Разрабатывает, составляет, оформляет гражданско-правовые договоры, участвует в их заключении.</p> <p>3. Ведет</p>	<p>деловых коммуникаций для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов.</p> <p><b>Уметь</b> Вести деловые коммуникации для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов.</p> <p><b>2. Знать</b> основы речевой и невербальной культуры делового общения в гражданско-правовой сфере</p> <p><b>Уметь</b> Демонстрировать речевую и невербальную культуру делового общения в гражданско-правовой сфере.</p> <p><b>3. Знать</b></p>	<p>2. Требования к оформлению бланков документов.</p> <p>3. Требования стандарта ГОСТ Р 7.0.97-2016 к оформлению реквизитов документов (наименование организации, справочные данные об организации, наименование вида документа, дата документа).</p> <p>4. Требования к оформлению реквизита «Отметка о наличии приложения»</p> <p>5. Всегда ли на бланке должен присутствовать реквизит «Место составления или издания документа».</p> <p>6. Требования к оформлению реквизита «Отметка о направлении документа в дело», «Отметка о поступлении документа», «Отметка об исполнителе».</p> <p><b>Задание 2.</b> <b>Практическое задание.</b> Составить и оформить гарантийное письмо применительно к следующей ситуации.</p> <p>Директор фабрики «Красный Октябрь» (Цветной бульвар, д. 3, Москва, 105123, тел./факс 432-90-78, ОКПО 12345678, ОГРН 1234567890123) Смирнов А.Р. обратился к главному редактору журнала «Аргументы и факты» Полевому В.И. с просьбой разместить рекламу продукции фабрики «Красный Октябрь» в журнале.</p> <p>Условия: реклама должна быть опубликована в номерах за 7 и 21 августа, 2 и 18 сентября, 9 и 23 октября 2019 г., размер рекламы – 3/10 полосы, реклама должна быть размещена на развороте, объединяющем рекламную и не рекламную полосы. Банковские реквизиты: расчетный счет №46703519 в АКБ «ОНЭКСИМ», корр. Счет 3161868 в РКЦ ГУ ЦБ РФ, МФО 44583001, код 83. ИНН/КПП 77101594678/775125342.</p> <p>Письмо о размещении рекламы было подписано директором Смирновым А.Р. и главным бухгалтером Антоновой В.А.</p> <p><b>Задание 3.</b></p>
--	--	--	---

	претензионно-исковую работу в организации.	Методику выбора подходов к организации беседы в рамках претензионно-исковой работы <b>Уметь</b> Выбирать подходы к организации беседы в рамках претензионно-исковой работы.	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. Разыграйте их в парах.
ПКП-4 Способность вести консультационную работу, давать квалифицированные юридические заключения; проводить примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений; представлять интересы граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства	1. Осуществляет юридическое консультирование и дает квалифицированные юридические заключения по вопросам гражданско-правового характера и предпринимательской деятельности.	<b>1. Знать</b> Теоретические аспекты психологии делового общения, психологические особенности стилей коммуникации по вопросам гражданско-правового характера и предпринимательской деятельности. <b>Уметь</b> Применять приемы, способы, технологии делового общения во время беседы, эффективно применять вербальные и невербальные средства общения по вопросам гражданско-правового характера и предпринимательской деятельности	<b>Задание 1.</b> 1. Деловая игра: «Техника аргументации» Концепция игры: Создание коммуникативной ситуации, связанной с реализацией навыка аргументации и убеждения с учетом направленности программы магистратуры. Группой выбирается «судья» - самый справедливый, по их мнению, товарищ, которому они доверяют. Работа осуществляется по микрогруппам 2–3 человека. Преподаватель отдаёт «судье» приз, который он должен вручить той микрогруппе, которая убедит его различными приёмами аргументации в том, что приз заслуживает именно она. Судья имеет право задавать вопросы и вступать в дискуссию. 3. Роли: судья, команды. 4. Ожидаемые результаты: 1) компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в управлении коллективом посредством применения системы аргументации и отработки различных способов убеждения; 3) выявление связи между достижением своей цели, принципами деловой этикой и деловым этикетом; 4) отработка навыков свободного использования речевых этикетных формул как средства делового общения  <b>Задание 2.</b>

	<p>2.Проводит примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений</p> <p>3. Представляет интересы граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства.</p>	<p><b>2. Знать</b> Методику медиации среди участников спорных правоотношений.</p> <p><b>Уметь</b> Применять медиативные процедуры среди участников спорных правоотношений.</p> <p><b>3.Знать</b> Специфику коммуникационных процессов представления интересов граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства</p> <p><b>Уметь</b> Применять деловые коммуникации в представлении интересов граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства</p>	<p>Что такое медиация? В чем особенность данного вида делового общения?</p> <p>2. Охарактеризуйте преимущества медиации.</p> <p>3. Перечислите принципы медиации.</p> <p>4. Какие функции выполняет медиатор?</p> <p>5. Какова роль медиации в разрешении конфликтов в деятельности юриста.</p> <p>6. Опишите процесс и стадии медиации.</p> <p>7. Назовите какие есть разновидности ролей посредника.</p> <p>8. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.</p> <p><b>Задание 3.</b> Упражнение. Необходимо 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 полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».</p>
--	--	--	--

### 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. Методы снятия

- психологического напряжения в условиях конфликта.
22. Управление конфликтами в деловом общении. Формы разрешения конфликтов.
  23. Медиация.
  24. Типы конфликтных личностей.
  25. Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении. Управление стрессом. Стрессоустойчивость.
  26. Приемы и методы убеждения. Основные правила в искусстве убеждения.
  27. Структура аргументации. Правила построения тезиса. Типы аргументов. Логический и психологический аспекты аргументации.
  28. Основные приемы манипуляций и их сущность. Принципы и методы защиты от манипуляций.
  29. Понятие деловой беседы. Функции, принципы и правила проведения деловой беседы.
  30. Этапы организации деловой беседы, их характеристика.
  31. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. «Самоубийственные» способы начала беседы.
  32. Формулирование вопросов и их постановка перед собеседником.
  33. Использование техники малого разговора в деловой беседе.
  34. Деловая беседа по телефону.
  35. Техники малого разговора в деловой беседе.
  36. Техники установления психологического контакта. Техника подчеркивания общности (целей, интересов, личностных характеристик и т. п.). Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело.
  37. Виды и методы публичного выступления.
  38. Этапы публичного выступления, их характеристика.
  39. Концентрация внимания публичной аудитории на ораторе.
  40. Правила эффективного выступления. Ошибки во время выступления.
  41. Методы и способы поддержания длительного контакта оратора с

публичной аудиторией.

42. Виды писем. Правила составления и оформления делового письма.
43. Особенности речевого этикета деловой переписки.
44. Сущность деловой этики. Базовые документы деловой этики.
45. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
46. Кодексы профессиональной этики.
47. Деловой этикет: сущность, требования, принципы. Этикет приветствий и представлений.
48. Этикет поведения в общественном месте.
49. Этикет внешнего облика делового человека.
50. 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.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.рф/>
- 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/>

## **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.