

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

Ярославский филиал Финуниверситета

**Кафедра «Государственное и муниципальное управление и медиакомму-
никации»**

СОГЛАСОВАНО

**Заместитель мэра –
директор департамента**

_____**Данц А.А.**

«09» июня 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

**Директор
Ярославского филиала
Финуниверситета**

_____**В.А. Кваша**

«16» июня 2026 г.

Автор: Колышкина Т.Б.

Эффективные деловые коммуникации

**Рабочая программа дисциплины
для студентов, обучающихся по направлению (ям) подготовки
38.03.01 «Экономика»,
профиль: «Финансы и банковское дело»
(очно-заочная форма обучения)**

*Рекомендовано Ученым советом Ярославского филиала Финуниверситета
(протокол № 6 от 16.06.2026)*

*Одобрено кафедрой «Государственное и муниципальное управление и медиа-
коммуникации»
(протокол № 11 от 09.06.2026)*

Ярославль 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины.....	3
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию).....	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Учебно-тематический план	9
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	10
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	12
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	12
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	14
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	21
7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	21
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	21
7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.....	27
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	28
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	28
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	29
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.....	30

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б.1.2.2.2.4.3. «Эффективные деловые коммуникации».

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

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации» обеспечивает формирование следующих компетенций.

Таблица 1 – Структура планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесённые с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
УК-9	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	Способность применять нормы государственного	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске	1. Знать информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в

	языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	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.	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 государственном языке Российской Федерации Знать 4. Знать методику использования лексико-грамматических и стилистических ресурсов Уметь использовать лексико-грамматические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи
ПКП-2	Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение деятельности банков и финансовых институтов, организаций раз-	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.	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.

	личных отраслей экономики, разрабатывать прогнозы и планы, осуществлять мониторинг, анализ и контроль за ходом их выполнения	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.	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.
--	--	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации» является дисциплиной блока Б.1.2. «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», цикл Б.1.2.2. «Профиль и цикл профиля (элективный)», Б.1.2.2.2. «Цикл профиля (элективный), модули Б.1.2.2.2.1. «Модуль 4 Деловые коммуникации», учебного плана по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, ОП «Экономика и финансы» («Финансы и банковское дело»), очно-заочная форма обучения.

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

Таблица 2 – Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 8 в (часах)
----------------------------------	--------------------------	------------------------

Общая трудоёмкость дисциплины	З з.е./108 ч.	З з.е./108 ч.
Контактная работа – Аудиторные занятия	16	16
<i>Лекции</i>	8	8
<i>Семинары, практические занятия</i>	8	8
Самостоятельная работа	92	92
Вид текущего контроля		Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации		Зачет

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

Таблица 3 – Содержание учебно-тематического плана изучения дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успевае- мости
		Всего	Аудиторная работа				Самос- стоя- тель- ная ра- бота	
			Общая	Лекции	Семи- нары и прак- тиче- ские заня- тия	Занятия в интер- актив- ных формах		
1	Тема 1. Основные характеристики об- щения. Деловое об- щение.	12	2	1	1	1	10	Дискус- сия, диа- гностика, решение кейса
2	Невербальные средства делового общения	12	2	1	1	1	10	Дискус- сия, диа- гностика, решение кейса
3	Интерактивная и перцептивная сто- рона делового об- щения	12	2	1	1	1	10	Дискус- сия, диа- гностика, решение кейса
4	Конфликты и стрессы в деловой коммуникации	12	2	1	1	1	10	Дискус- сия, диа- гностика, решение кейса
5	Механизмы воздей- ствия в процессе делового общения.	12	2	1	1	1	10	Дискус- сия, диа- гностика,

								решение кейса
6	Искусство ведения деловых бесед и переговоров.	12	2	1	1	1	10	Дискуссия, диагностика, решение кейса
7	Письменные деловые коммуникации	18	2	1	1	1	16	Дискуссия, диагностика, решение кейса
8	Этика и этикет делового общения	18	2	1	1	1	16	Дискуссия, диагностика, решение кейса
	Всего по дисциплине	108	16	8	8	4	92	
	Итого в %		100			50		

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4 – Темы дисциплины, формы проведения и содержание семинаров и практических 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. 3.Структура и средства общения. 4.Особенности делового общения. 5.Назовите формы делового общения. 6.Какие вам известны модели коммуникации? 7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 8. 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.	Дискуссия о роли невербальных средств в деловой коммуникации.

	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	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 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».	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

	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 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.	деловых беседы. 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 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

К внеаудиторным формам самостоятельной работы студентов относятся:

- подготовка к семинарскому занятию;
- подготовка к решению и проверке задач;
- подготовка контрольной работы;
- подготовка к зачету.

На семинарских занятиях все студенты должны принимать активное участие в обсуждении изучаемых вопросов и уметь демонстрировать знание практического материала. При выступлении, студентам необходимо аргументировано излагать свою позицию, подкреплять ее конкретными данными, уметь обобщать, аргументировать и систематизировать статистические данные.

На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

Таблица 5 – Темы дисциплины, изучаемые вопросы и 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. Влияние личностных особенностей на процесс делового общения.	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	Медиация как способ управления конфликтами.	Работа с учебной и справочной литературой.

коммуникации	Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Типы конфликтных личностей.	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

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.

Неправильно оформленное письмо



ООО «Цветники»

ПИСЬМО

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

Генеральному директору

«Принт-плюс»

№ 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 кафедры.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом оценки работы в семестре (написание реферата, аудиторных самостоятельных работ и домашних заданий, решение задач и участие в обсуждениях на практических занятиях и др.), оценки итоговых знаний (по результатам зачета) и в соответствии с критериями Финансового университета реализуется следующим образом:

№п/п	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в семестре	40
2.	Экзамен	60
	Итого:	100

Таблица 6 - Формы текущего контроля успеваемости и их балльная оценка

Критерий оценки	Баллы	Методика оценки
Посещение аудиторных занятий	7	Математический расчет $Оц = 7 : Кз \times Пз$ Где Оц – сумма баллов; Кз – количество аудиторных занятий по дисциплине; Пз – количество занятий, посещаемых студентом
Активность при проведении аудиторных занятий	13	Доклад, презентация – 2 балла Участие в обсуждении – 2 балла Решение расчетных задач – 2 балла
Активность при проведении вне-аудиторной работы	10	Подготовка материалов и выступление на студенческих научных конференциях, в печатных изданиях, в том числе и Университета - 10 баллов
Самостоятельная работа студента под руководством преподавателя	10	Выполнение письменной работы – 10 баллов

С целью стимулирования систематической подготовки студентов к практическим и семинарским занятиям по дисциплине в течение семестра вводится комплексный подход к оценке, получаемой студентами по итогам изучения дисциплины. На основании положения о системе оценки знаний студентов в Финансовом университете действует 100-балльная система оценки знаний. Это означает, что оценка, получаемая по итогам письменной экзаменационной работы, состоит из двух частей: текущего контроля студентов в семестре — максимальная оценка 40 баллов и результатов промежуточной аттестации — максимальная оценка 60 баллов.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- решение задач, тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- выполнение контрольных заданий и обсуждение результатов;

- обсуждения законодательных, правовых и нормативных актов.

Вторая составляющая оценивает устный ответ на зачете и не может превышать 60 баллов.

40 баллов, полученные студентом в течение семестра, должны означать самую высокую характеристику его работы. Такой балл получают студенты, которые на практических занятиях систематически показывают высокие результаты при опросах, проявляют активность при обсуждении изучаемых проблем, в полном объеме выполняют учебную программу, не имеют пропусков.

Максимальная оценка ответа на зачете оценивается в 60 баллов. Каждый вопрос в билете имеет свою долю в общей оценке в зависимости от сложности. Например, за первый теоретический вопрос максимально оценивается 15 баллов, два следующих теоретических вопроса оцениваются по 10 баллов, задача — максимально 15 баллов и пять тестов — по 2 балла каждый правильно решенный тест.

Балльная система аттестации:

- студент, получивший от 50 до 100 баллов, считается аттестованным, получивший от 0 до 49 баллов - не аттестованным;
- студент, получивший от 50 до 69 баллов, считается аттестованным на «удовлетворительно»;
- студент, получивший от 70 до 85 баллов, считается аттестованным на «хорошо»;
- студент, получивший от 86 до 100 баллов, считается аттестованным на «отлично».

Таким образом, если студент по итогам работы в семестре набирает 21 балл, а по итогам письменной работы — 60 баллов, то общая сумма 81 балл соответствует окончательной оценке 4 «хорошо».

Если студент подошел к экзамену с оценкой 0 баллов, то при безупречном качестве письменной экзаменационной работы он может получить итоговую оценку по данной дисциплине только 60 баллов, что соответствует оценке «удовлетворительно».

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре.

Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий или полученных неудовлетворительных оценок на семинарах. Вместе с тем, все отработки могут быть осуществлены в консультационные дни в период не более двух консультаций с момента получения оценки «неудовлетворительно» или пропуска занятий. Только в случае болезни студент может отрабатывать пропуски в более поздние сроки.

Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

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

7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы

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

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

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 такеси, 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. Транзактный 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. «Самобийственные» 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.

Пример билета для проведения зачета.

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования**

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Ярославский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Экономика и финансы»

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации»

Филиал Ярославский

Форма обучения Очно-заочная

Семестр 8 Направление 38.03.01 «Экономика» Профиль «Финансы и банковское дело»

БИЛЕТ ДЛЯ ЗАЧЕТА № 1

№ п/п	Вопросы билета	Максимальный балл
1	Использование техники малого разговора в деловой беседе.	30 баллов
2	Деловая беседа по телефону.	30 баллов

Подготовил

Колышкина Т.Б.

Утверждаю:

Заведующий кафедрой

Сироткин С.А.

«Экономика и финансы»

Дата _____ 202__ г.

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

Компетенция	Типовые задания
УК-9 Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном	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. 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. 2.Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении. Задание 2. Тестовые задания

профессиональном общении	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. 3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения целей и задач в профессиональной деятельности. 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	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. 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 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». 2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета. Задание 2. 1. Структура ГОСТ Р 7.0.97-2016. 2. Требования к оформлению бланков документов. 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». 3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации. 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. 4. Использует лексико - грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи. 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-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. Тест. Ч. Черчмен и Р. Акофф разработали следующую методику тайм-менеджмента: а) «Дерево целей» б) Scrum в) «Метод 5 пальцев» г) Agile 2. Демонстрирует определение эффективных направлений развития финансово-кредитных институтов, иных организаций различных отраслей экономики на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности. Задание: Сформулируйте персональные цели на ближайший год, проанализируйте одну из них с использованием инструмента SMART. Тест. Один из основных инструментов планирования в тайм-менеджменте - это: а) исследование б) хронометраж в) мотивация г) тестирование 3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, иных организаций различных отраслей экономики и контролировать их выполнение. Задание. Используя метод «Дерево целей», постройте стратегию своего профессионального и карьерного развития. Тест. Принцип определения приоритетов Парето гласит: за ... % времени, затраченного на достижение поставленной цели, достигается ... % успеха. За ... % оставшегося времени достигается только ... %. Задание. Разработайте рекомендации преодоления проблем управления временем в профессиональной деятельности на: - техническом уровне - экстернальном уровне - психологическом уровне
---	---

7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

Приказ от 01 октября 2024 года №2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете», размещенный по ссылке: https://www.fa.ru/upload/iblock/845/yqw4vi0gi21glvu9775bfm4rz6p19b0z/Prikaz-2187_o-ot-01.10.2024.pdf

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

Основная литература:

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.

Дополнительная литература:

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

2. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационная система Прайм
2. Информационная система Блумберг
3. Информационная система Томсон Рейтер
4. Информационная аналитическая система СПАРК

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала (ссылка на сайт филиала)
Колышкина Т.Б. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы по дисциплине «Эффективные деловые коммуникации» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика».	2026	https://cloud.mail.ru/public/CnoV/cYBRvyAHR/2.%20%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D0%BC/

Приказ Финуниверситета от 14.05.2021 г. № 1040/о «Об утверждении методических рекомендаций по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры Финансовом университете»		https://www.fa.ru/upload/iblock/dc2/a5qpi6qb0k0l6jz01c4g9y1cv5x35ey3/Prikaz-1040_o-ot-11.05.2021.PDF
--	--	---

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. Компьютерные программы общего назначения Windows, MicrosoftOffice
2. Антивирусная программа.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Таблица 8 – Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

№п/п	Название рекомендуемых технических и компьютерных средств обучения	Наименование разделов и тем
1	Правовая база данных «Консультант-Плюс»	-

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены.

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

Материально-техническая база, которой располагает Ярославский филиал Финуниверситета: аудиторный фонд, компьютерные классы и др.

Лекционные и практические занятия проводятся в мультимедийных аудиториях филиала, а также в оборудованных компьютерами и мультимедийным оборудованием классах.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья. При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки России (утверждены 08.04.2014 № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.