


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

Уфимский филиал Финуниверситета
Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Уфимского филиала

 Р.М. Сафуанов
« 02 » 09 2021 г.

ЭФФЕКТИВНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины
для студентов, обучающихся по направлению подготовки
40.03.01 Юриспруденция,
образовательная программа «Юриспруденция»,
(Экономическое право)

Рекомендовано Ученым советом филиала
(протокол № 39 от « 31 » 08 2021 г.)

Одобрено кафедрой «Философия, история и право»
(протокол № 1 от « 24 » 08 2021 г.)

Уфа 2021

Содержание

1. Наименование дисциплины.....	2
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) с указанием индикаторов их достижения, соответствующих с планируемыми результатами обучения по дисциплине	2
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	3
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	6
5.1 Содержание дисциплины	4
5.2. Учебно-тематический план	8
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	9
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	9
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	12
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе усвоения образовательной программы	12
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	12
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	18
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	19
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	19
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	19

1. Наименование дисциплины

«Эффективные деловые коммуникации».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) с указанием индикаторов их достижения, соответствующих с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
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	1. Составляет юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов.	Знать: основные юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов. Уметь: Составлять основные юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов.
		2. Разрабатывает, составляет, оформляет гражданско-правовые договоры, участвует в их заключении.	Знать: основные гражданско-правовые договоры. Уметь: разрабатывать, составлять, оформлять и заключать гражданско-правовые договоры.
		3. Ведет претензионно-исковую работу в организации.	Знать: претензионно-исковую работу. Уметь: вести в организации претензионно-исковую работу.
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.	Знать: особенности юридического консультирования и составления юридических заключений по вопросам гражданско-правового характера и предпринимательской деятельности. Уметь: Осуществлять юридическое консультирование и давать квалифицированные юридические заключения по вопросам гражданско-правового характера и предпринимательской деятельности.
		2. Проводит примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений.	Знать: как проводить примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений. Уметь: проводить примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений.
		3. Представляет интересы граждан и организаций в судах по всем делам	Знать: интересы граждан и организаций в судах по всем делам

		организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства.	гражданского и арбитражного судопроизводства. Уметь: представлять интересы 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 цикла профиля (элективный) модуля 7 «Коммуникации и лидерство в профессиональной деятельности» образовательной программы «Юриспруденция» (Экономическое право) по направлению 40.03.01 Юриспруденция.

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

заочная форма обучения:

Таблица 2

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр (модуль) 7 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3/108	108
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	12	12
<i>Лекции</i>	4	4
<i>Семинары, практические занятия</i>	8	8
<i>Самостоятельная работа</i>	96	96
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

очная форма обучения

Таблица 3

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр (модуль) 6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3/108	36
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	34	34
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Семинары, практические занятия</i>	18	18
<i>Самостоятельная работа</i>	74	74
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	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. Роль коммуникационного процесса в системе управления компаниями.

Коммуникация – важная составляющая современного менеджмента. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Виды коммуникаций. Элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях.

Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, электронная почта и др.) Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора.

Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Позиции слушающего и говорящего. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника и этикет речи. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Правила построения эффективной презентации.

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Теория аргументации. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 3. Документационное обеспечение делового общения.

Сущность и структура документационного обеспечения управления, назначение документирования и организации работы с документами. Структура организационно-распорядительной документации. Требования к составу, расположению, оформлению реквизитов управленческих документов. Виды бланков документов, особенности их применения.

Виды и порядок оформления протоколов заседаний (совещаний). Виды, структура и принципы составления и оформления деловых писем. Служебные и докладные записки для внутренней коммуникации.

Технология работы с документами. Систематизация и форма хранения документов.

Тема 4. Невербальные средства делового общения.

Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализации замечаний собеседника.

Кинестетика как наука об оптико-кинестической системе знаков (жестах, мимике). Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Проксемические особенности невербального поведения. Визуальная

составляющая в межличностном общении. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, собственности, зональность.

Тема 5. Деловая этика и деловой протокол.

Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. Психология цвета.

Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.

Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля совещания. Организация и ведения дискуссий. Роль руководителя и рядового участника совещания. Завершение делового совещания.

Лидерство в организации и управление конфликтами. Стили лидерства. Формирование рабочих групп, факторы, повышающие эффективность их работы. Особенности управления конфликтами в организациях.

Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров.

Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях – контроль за эмоциями. Стили ведения переговоров. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.

Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.

Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления. Основные способы совершенствования навыков слушания.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам и когда звоните вы. Выбор техники проведения телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения.

Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями.

Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.

Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний.

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных

результатов переговоров, деловых встреч, совещаний. Анализ факторов успеха и провала. Трудности и неожиданности в деловых переговорах. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров и причины неудовлетворенности противоположной стороны. Проверка документации: протоколов, договоров, актов, стенограмм беседы.

5.2. Учебно-тематический план.

очная/заочная форма обучения

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа			Самостоят ельная работа	
			Общая	Лекции	Семинары, практическ ие занятия		
1	Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	11	3/-	1/-	2/-	8/11	Опрос, дискуссия, тесты
2	Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	11	4/2	2/1	2/1	7/9	Опрос, решение ситуационных задач
3	Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	10	2/1	1/-	1/1	8/9	Тестирование, опрос, игры
4	Тема 4. Невербальные средства делового общения	11	4/2	2/1	2/1	7/9	Тестирование, опрос, игры
5	Тема 5. Деловая этика и деловой протокол	11	4/2	2/1	2/1	7/9	Тестирование, опрос, решение практических задач
6	Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания	11	4/1	2/-	2/1	7/10	Тестирование, опрос, решение практических задач
7	Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров	11	4/1	2/-	2/1	7/10	Опрос, решение ситуационных задач
8	Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	11	3/1	1/-	2/1	8/10	Опрос, решение ситуационных задач, тесты
9	Тема 9. Особенности проведения деловых	10	3/2	1/1	2/1	7/8	Опрос, решение ситуационных задач, тесты, игры

	встреч с зарубежными компаниями						
10	Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	11	3/-	2/-	1/	8/11	Опрос, решение ситуационных задач, тесты, игры
	В целом по дисциплине	108	34/12	16/4	18/8	74/96	Согласно учебному плану: Контрольная работа

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 5

Наименование темы (раздела) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Формы проведения занятий
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	1. Понятие и значение коммуникаций. 2. Виды коммуникаций и их характеристика. 3. Основные элементы коммуникационного процесса. 4. Понятие и причины возникновения коммуникационных барьеров. 5. Разновидности коммуникационных барьеров. 6. Основные форма и средства коммуникаций. 7. Характеристика коммуникационных стилей. 8. Роли участников коммуникационного процесса. Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.	Мини- лекция, мозговой шторм, тесты
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	1. Понятие делового разговора. 2. Особенности позиций «говорящего» и «слушающего». 3. Основные требования к деловому разговору. 4. Риторический инструментарий деловой речи. 5. Техника и этикет речи. 6. Особенности и виды устной речи. 7. Правила построения презентации 8. Законы логики и применение их в деловой речи. 9. Сущность теории аргументации. 10. Искусство рассуждения и правила аргументации. 11. Характеристика способов опровержения доводов оппонента. Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.	Мини- лекция, работа в малых группах
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	1. Сущность и структура документационного обеспечения управления. 2. Структура организационно-распорядительной документации. 3. Требования к оформлению официальных документов. 4. Назовите особенности документирования в	Мини- лекция, мозговой шторм

	<p>экономической сфере деятельности.</p> <p>5. Виды служебных писем.</p> <p>Составление и оформление деловых писем.</p> <p>Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.</p>	
<p>Тема 4.</p> <p>Невербальные средства делового общения</p>	<p>1. Что такое благоприятный психологический климат?</p> <p>2. Определение внутреннего состояния собеседника по голосу.</p> <p>3. Значение умения слушать собеседника.</p> <p>4. Техника правильного формулирования вопросов и ответов на них.</p> <p>5. Собеседники различного психологического типа.</p> <p>6. Способы нейтрализации замечаний собеседника.</p> <p>7. Различные типы рукопожатий.</p> <p>8. Определение внутреннего состояния собеседника по его жестам, взгляду и мимике.</p> <p>Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.</p>	<p>Мини-лекция, мозговой штурм, тесты</p>
<p>Тема 5.</p> <p>Деловая этика и деловой протокол</p>	<p>Этические основы осуществления профессиональной деятельности.</p> <p>2. Ключевые правила делового этикета.</p> <p>3. Понятие протокольных мероприятий и их проведение.</p> <p>4. Особенности протокольной службы.</p> <p>Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.</p>	<p>Мини-лекция, тесты</p>
<p>Тема 6.</p> <p>Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания</p>	<p>1. Деловая беседа: понятие и порядок проведения.</p> <p>2. Этапы деловой беседы и их особенности.</p> <p>3. Понятие делового совещания, подготовка и проведение.</p> <p>4. Правила ведения дискуссии.</p> <p>5. Управление конфликтами.</p> <p>6. Стили лидерства.</p> <p>7. Особенности урегулирования конфликтов в организации.</p> <p>Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.</p>	<p>Мини-лекция, переговорные игры, работа в малых группах, тесты</p>
<p>Тема 7.</p> <p>Методика и тактика проведения деловых переговоров</p>	<p>1. Понятие переговорного процесса.</p> <p>2. Правила подготовки и проведение переговоров.</p> <p>3. Сущность техники ведения переговоров.</p> <p>4. Правила контроля над эмоциями при ведении деловых переговоров.</p> <p>5. Характеристика стилей ведения переговоров.</p> <p>6. Виды поведения партнеров процессе переговоров.</p> <p>7. Выбор момента начала и конца деловых переговоров: основные правила.</p> <p>8. Суть претензионно-исковой работы.</p> <p>9. Арбитражная работа.</p> <p>Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.</p>	<p>Мини-лекция, мозговой штурм, переговорные игры, упражнения, тесты</p>

Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	1. Основные правила и порядок проведения приема посетителей. 2. Способы организации приема посетителей в офисе. 3. Правила ведения делового телефонного разговора. 4. Рационализация телефонного общения. Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.	Мини-лекция, мозговой штурм, переговорные игры, упражнения, тесты
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	1. Виды и особенности национальных стилей ведения переговоров. 2. Национальные особенности невербального общения. 3. Характеристика российского стиля ведения переговоров. 4. Основные проблемы межкультурного общения. Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.	Мини-лекция, мозговой штурм, переговорные игры, упражнения, тесты
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	1. Сущность и значение критического анализа поведения сторон. 2. Выявление положительных и отрицательных результатов проведения деловых переговоров, встреч и совещаний. 3. Анализ факторов успеха и провала при проведении деловых переговоров. 4. Трудности и неопределенности при проведении деловых переговоров. 5. Проверка документов по итогам проведенных переговоров, встреч и совещаний. Рекомендуемые источники: из раздела 8: 1-12. из раздела 9: 1-5.	Мини-лекция, мозговой штурм, переговорные игры, упражнения, тесты

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

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

Таблица 6

Наименование темы (раздела) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	Категории «коммуникация» и «общение», основные подходы к изучению коммуникации. Неличные формы деловой коммуникации. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Электронная коммуникация. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.	Изучение учебной литературы по теме занятия. Подготовка к семинарским занятиям.
Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора	Речевая самопрезентация в деловом общении. Пресс-конференция, подготовка и проведение. Дистанционное общение с использованием современных	Изучение учебной литературы по теме занятия. Подготовка к опросу. Подготовка к решению ситуационных задач.

	технических средств.	
Тема 3. Документационное обеспечение делового общения	Технология работы с документами, их систематизация, порядок оформления протоколов, организационно-распорядительная документация. ГОСТ 3 7.097-2016 «Национальный стандарт РФ. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».	Изучение учебной литературы по теме занятия, подготовка контрольной работы. Подготовка к тестированию.
Тема 4. Невербальные средства общения	Тактильная коммуникация, примеры невербальной коммуникации, как невербальная коммуникация влияет на смысл вербального сообщения.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к тестированию; подготовка контрольной работы.
Тема 5. Деловая этика и деловой протокол	Этические основы профессиональной деятельности, правила этикета, понятие делового протокола, порядок проведения протокольных мероприятий.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к тестированию; подготовка контрольной работы.
Тема 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания	Подготовка и приемы начала беседы, формы речевого этикета, искусство ведения беседы, умение слушать, методы аргументирования, убеждения, игнорирования, стили проведения деловых совещаний, особенности управления конфликтами в организациях.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к защите контрольной работы.
Тема 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров	Классификация деловых переговоров, типы совместных решений, методы и тактика ведения переговоров, психологические приемы воздействия на партнера, создание благоприятного психологического климата во время переговоров, условия и оценка эффективности переговоров. Претензионно-исковая работа юриста, деятельность в Арбитражном суде.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к защите контрольной работы.
Тема 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	Порядок приема посетителей и общения с ними, порядок приема посетителей в офисе, правила ведения телефонного делового разговора, каких выражений следует избегать во время телефонного разговора, каковы принципы рационализации общения по телефону.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к защите контрольной работы.
Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	Национальные стили ведения переговоров, невербальное общение в различных странах, роль эмоций в процессе взаимодействия разных культур, культурные различия в оценке эмоций и выражении лица,	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к тестированию; подготовка контрольной работы.

	проблемы межкультурного общения и роль переводчика в деловых переговорах.	
Тема 10. Анализ проведения деловых переговоров, встреч им совещаний	Критический анализ поведения сторон, удачные и неудачные результаты переговоров, факторы успеха и провала при проведении переговоров, трудности деловых переговоров, причины неудовлетворенности сторон после переговоров, проверка документации после переговоров.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к тестированию; подготовка контрольной работы.

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

Перечень примерных тем для выполнения контрольной работы:

1. Критерии эффективности деловой коммуникации.
2. Характеристика каждого вида делового общения (переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор).
3. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
4. Понятие речевой культуры делового общения.
5. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
6. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
7. Психологические типы собеседников.
8. Понятие невербальной культуры делового разговора.
9. Невербальные средства повышения делового статуса.
10. Национальные особенности невербального общения.
11. Этика личности и корпоративная этика.
12. Процедура приема посетителей.
13. Правила ведения делового телефонного разговора.
14. Анализ процесса и результата проведения деловой встречи.
15. Спор в деловом общении.
16. Характеристика стилей ведения переговоров.
17. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.
18. Основные юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности.
19. Защита прав и интересов субъектов экономической деятельности.
20. Основные гражданско-правовые договоры: составление, оформление, заключение.
21. Претензионно-исковая работа юриста: ее суть и особенности.
22. Судебный процесс как результат претензионно-исковой работы.
23. Особенности юридического консультирования гражданско-правового характера.
24. Примириательные процедуры среди участников спорных правоотношений.
25. Арбитражное судопроизводство.
26. Гражданское судопроизводство.

Примерная тематика докладов:

1. Как защитить законные интересы субъектов экономической деятельности.

2. Качества идеальной публичной речи.
3. Как сделать свою речь убедительной.
4. Деловая презентация как жанр публичного выступления.
5. Как воздействовать на аудиторию: вербальные и невербальные средства.
6. Деловая беседа как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
7. Деловая коммуникации: речевые и поведенческие модели.
8. Подготовка юридических документов.
9. Особенности сбора юридической информации для договоров.
10. Как правильно осуществлять сбор юридической информации?
11. Как оформлять гражданско-правовые договора?
12. Как правильно оформлять гражданско-правовые договора?
13. Закономерности в вопросе заключения гражданско-правовых договоров.
14. Деловой стиль.
15. Речевой этикет на работе.
16. Основные гражданско-правовые договоры.
17. Специфика общения во время деловой беседы в профессиональной сфере.
18. Подготовка делового совещания: выбор подходящего стиля.
19. Правила успешного дискутирования в деловой сфере.
20. Действенные способы управления конфликтами в профессиональной деятельности.
21. Контролирование эмоций при ведении управленческих переговоров в профессиональной сфере.
22. Типы партнеров и особенности их поведения во время управленческих переговоров в профессиональной сфере.
23. Прием посетителей: рационализация процесса.
24. Успешный деловой телефонный разговор.
25. Стили ведения переговоров (на примере европейских и азиатских стран).

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

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе усвоения образовательной программы

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

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

Таблица 7

Код компетенции	Наименование компетенции	Типовые контрольные задания
ПКП-3	Способность формировать	1. Составляет юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и

	<p>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>законных интересов ее субъектов.</p> <p><i>Теоретические вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные гражданско-правовые договоры: составление, оформление, заключение. 2. Претензионно-исковая работа юриста: ее суть и особенности. 3. Судебный процесс как результат претензионно-исковой работы. 4. Особенности юридического консультирования гражданско-правового характера. 5. Примириительные процедуры среди участников спорных правоотношений. <p><i>Задание 1.</i></p> <p>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.</p> <p>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 поторговаться и решаете выдвинуть второе условие:</p> <p>«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».</p> <p>Партнер: «А на какую процентную ставку я могу рассчитывать при получении кредита?»</p> <p>Вы: «Ну, думаю, что в пределах 15-20 процентов, но не меньше. К тому же этот вопрос я должен обсудить с руководством».</p> <p>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».</p> <p>Вы пытаетесь исправить ситуацию и продолжаете: «Наверно, я был не совсем точен. Давайте подробнее обсудим возможные варианты, думаю, что мы сможем договориться».</p> <p>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».</p> <p>Продумайте свои ответы на следующие вопросы.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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?
--	---	--

		<p>2. Разрабатывает, составляет, оформляет гражданско-правовые договоры, участвует в их заключении.</p> <p><i>Темы для докладов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности сбора юридической информации для договоров. 2. Как правильно осуществлять сбор юридической информации? 3. Как оформлять гражданско-правовые договора? 4. Как правильно оформлять гражданско-правовые договора? 5. Закономерности в вопросе заключения гражданско-правовых договоров. 6. Деловой стиль. 7. Речевой этикет на работе. 8. Основные гражданско-правовые договоры. <p><i>Задание 1.</i></p> <p>Кейс «Какой Вы руководитель?»</p> <p>Во время делового общения Ваш подчиненный в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «выходит из себя», разговаривает грубо и самоуверенно. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримите? Ваши действия?</p> <p>3. Ведет претензионно-исковую работу в организации.</p> <p><i>Теоретические вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды претензионной работы. 2. Порядок проведения претензионной работы. 3. Порядок формирования искового заявления. <p><i>Задание 1.</i></p> <p>Объединившись в пары, провести отработку деловых телефонных переговоров (холодный звонок) в рамках следующей ситуации:</p> <p>Студенческое сообщество занимается организацией городского фестиваля уличной культуры и им требуется дополнительное финансирование. Выходом из данной ситуации они посчитали поиск спонсоров, которые согласились бы сделать вложение в данный проект. Сформировал определенную базу спонсоров, организаторы обзванивают отобранные контакты.</p> <p>Детали фестиваля и спонсорского предложения продумать самостоятельно.</p> <p><i>Задание 2.</i></p> <p>Составить краткие диалоги, иллюстрирующие каждую из тактик, помогающих достижению результатов в переговорном процессе при организации претензионно-исковой работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аргументация, выгодные вам факты. 2. Мелкие уступки. 3. Запасное предложение. 4. «Тактика салями». 5. Тактика ложных уступок. 6. «Я не уполномочен». 7. «Хороший полицейский» - «плохой полицейский».
ПКП-4	Способность вести консультационную работу, давать	<p>1. Осуществляет юридическое консультирование и дает квалифицированные юридические заключения по вопросам гражданско-правового характера и</p>

	<p>квалифицированные юридические заключения, проводить примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений, представлять</p>	<p>предпринимательской деятельности.</p> <p><i>Теоретические вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика общения во время деловой беседы в профессиональной сфере. 2. Подготовка делового совещания: выбор подходящего стиля. 3. Правила успешного дискутирования в деловой сфере. 4. Действенные способы управления конфликтами в профессиональной деятельности. 5. Контролирование эмоций при ведении управленческих переговоров в профессиональной сфере. 6. Типы партнеров и особенности их поведения во время управленческих переговоров в профессиональной сфере. 7. Прием посетителей: рационализация процесса. 8. Успешный деловой телефонный разговор. 9. Стили ведения переговоров (на примере европейских и азиатских стран). <p><i>Темы контрольных работ:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Критерии эффективности деловой коммуникации. 2. Характеристика каждого вида делового общения (переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор). 3. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. 4. Понятие речевой культуры делового общения. 5. Основные требования, предъявляемые к деловой речи. 6. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью. 7. Психологические типы собеседников. 8. Понятие невербальной культуры делового разговора. 9. Невербальные средства повышения делового статуса. 10. Национальные особенности невербального общения. 11. Этика личности и корпоративная этика. 12. Процедура приема посетителей. 13. Правила ведения делового телефонного разговора. 14. Анализ процесса и результата проведения деловой встречи. 15. Спор в деловом общении. 16. Характеристика стилей ведения переговоров 17. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями. <p>2. Проводит примирительные процедуры среди участников спорных правоотношений.</p> <p><i>Темы контрольных работ:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Качества идеальной публичной речи. 2. Как сделать свою речь убедительной. 3. Деловая презентация как жанр публичного выступления. 4. Как воздействовать на аудиторию: вербальные и невербальные средства. 5. Деловая беседа как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели. 6. Переговоры как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели. 7. Собеседование как форма деловой коммуникации: этапы подготовки и проведения. 8. Типичные ошибки (речевые и поведенческие) на
--	---	--

		<p>собеседовании.</p> <p>9. Современная деловая / политическая риторика (выдающие ораторы современности – по выбору студента).</p> <p>10. Фразеологизмы и их роль в речи.</p> <p style="text-align: center;"><i>Задание 1.</i></p> <p>Кейс «Решение деловых ситуаций»</p> <p>В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в том числе исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний. Как должен действовать управляющий в этих случаях?</p> <p>А. Запросить необходимые указания у начальства.</p> <p>Б. Проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач.</p> <p>В. Отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные решения. Поэтому лучше ждать указаний сверху.</p> <p>Какой вариант правильный? Аргументируйте ответ.</p> <p>3. Представляет интересы граждан и организаций в судах по всем делам гражданского и арбитражного судопроизводства.</p> <p style="text-align: center;"><i>Теоретические вопросы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности. 2. Защита прав и интересов субъектов экономической деятельности. 3. Арбитражное судопроизводство. 4. Гражданское судопроизводство. <p style="text-align: center;"><i>Темы контрольных работ:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность, цели групповой коммуникации. 2. Виды конфликтов в современной организации. 3. Отечественный и зарубежный опыт использования конфликтологии. 4. Арбитражное судопроизводство. 5. Судопроизводство по гражданским делам. 6. Работа юриста в суде по арбитражным и гражданским делам. 7. Значение деятельности юриста в организации. 8. Решение сложных юридических вопросов в суде.
--	--	--

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Деловые коммуникации: понятие, виды и функции.
2. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
3. Деловое общение и деловая коммуникация: общее и особенное.
4. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
5. Коммуникационные барьеры различных социальных, культурных и этнических групп.
6. Информация и коммуникации в системе организационных отношений.

7. Информация как ресурс, инструмент и объект управления.
8. Принципы формирования и развития коммуникативного пространства организации.
9. Целевая аудитория деловой коммуникации и информационное поле деловой среды.
10. Деловое общение. Понятие, содержание, специфика.
11. Коммуникативная сторона делового общения, содержание, этапы коммуникативного процесса. Ловушки коммуникации.
12. Значение и функции делового общения в менеджерской практике.
13. Перцептивная сторона делового общения: содержательный и процессуальный аспекты.
14. Техника пристройки к ведущей репрезентативной системе партнера по деловому общению. Технология установления "раппорта".
15. Интерактивная сторона делового общения.
16. Теории социального взаимодействия.
17. Транзактный анализ позиций партнеров в деловом общении. Правила успешной интеракции.
18. Модели, стратегии и тактики делового взаимодействия.
19. Классификация делового общения по различным основаниям.
20. Принципы и правила эффективной коммуникации.
21. Речевые штампы, помогающие провести деловую беседу.
22. Вербальная коммуникация: три вида речевых актов. Их характеристика.
23. Речевые штампы, помогающие провести коммерческие переговоры.
24. Виды слушания. Техника активного слушания.
25. Невербальные средства коммуникаций.
26. Деловой разговор: специфика, структура ситуационного контакта.
27. Основные правила и этикет телефонного делового разговора.
28. Деловой разговор: постановка вопросов и техника ответов на них.
29. Деловая беседа. Цель, структура, характеристика основных этапов.
30. Правила конструктивной служебной критики.
31. Деловая беседа: техника и тактика аргументации.
32. Эффективный прием в деловой коммуникации - комплимент.
33. Публичное выступление. Основные правила и требования к публичному выступлению. Лексические, синтаксические, композиционные, речевые средства.
34. Основные правила современного делового этикета.
35. Методы коммуникативно-управленческого влияния.
36. Основные рекомендации по тактике беседы руководителя с подчиненным.
37. Деловые совещания. Условия проведения и принципы эффективности. Модели ведения делового совещания.
38. Организация и ведение деловых дискуссий. Структура и цели.
39. Отличительные особенности деловых переговоров.
40. Классификация деловых переговоров. Стратегии, особенности, условия проведения, тактические приемы ведения.
41. Позиции и интересы участников деловых переговоров. Идентификация интересов (балансные листы).
42. Этапы ведения деловых переговоров. Технология ведения деловых переговоров.

43. Этикет и протокольные аспекты переговорного процесса.
44. Национальные особенности деловых переговоров.
45. Визитные карточки: правила оформления и использования.

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

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой 21 октября 1994 года (с изм. и доп., вступ. в силу с 26.10.2021).
3. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации"
5. Кодекс профессиональной этики адвоката
6. Кодекс судейской этики
7. Приказ Генеральной прокуратуры РФ от 17 марта 2010 г. № 114 "Об утверждении и введении в действие Кодекса этики прокурорского работника Российской Федерации и Концепции воспитательной работы в системе прокуратуры Российской Федерации"

а) Основная литература:

8. Федорова, А.В. Основы деловой и публичной коммуникации: учебное пособие / Федорова А.В. — Москва : КноРус, 2021. — 218 с. —URL: <https://book.ru/book/939827>
9. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — URL: <https://ezpro.fa.ru:3217/bcode/468746>
10. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — URL: <https://ezpro.fa.ru:3217/bcode/468392>

б) Дополнительная литература:

11. Самсонов, Н. Б. Русский язык и культура речи : учебник и практикум для вузов / Н. Б. Самсонов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 278 с. — URL: <https://ezpro.fa.ru:3217/bcode/471095>
12. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с.— URL: <https://ezpro.fa.ru:3217/bcode/469164>

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

1. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» – www.consultant.ru
2. Официальный сайт компании «НПП Гарант-Сервис» – www.garant.ru

3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
4. Официальный сайт Финансового университета при Правительстве Российской Федерации <http://www.fa.ru>.
5. Электронно-библиотечные системы <https://org.fa.ru/app/ebs/list>.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала (ссылка на ИОП, информационный стенд кафедры/филиала, др.)
Методические указания к лекциям	2021	http://www.fa.ru/fil/ufa/about/ums/Pages/info.aspx
Методические указания к практическим занятиям	2021	http://www.fa.ru/fil/ufa/about/ums/Pages/info.aspx
Методические указания к самостоятельной работе	2021	http://www.fa.ru/fil/ufa/about/ums/Pages/info.aspx
Методические указания по выполнению контрольной работы, проектной работы, расчетно-аналитической работы, домашнего творческого задания	2021	http://www.fa.ru/fil/ufa/about/ums/Pages/info.aspx

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:

Продукты компании Microsoft, включая ОС Windows и Office.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронное периодическое издание Справочная Правовая Система Консультант Бюджетные организации: версия Проф.

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации – не используются.

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

Учебная аудитория для проведения всех видов учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.