

**Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Кафедра общего и проектного менеджмента
Факультет "Высшая школа управления"

Документ подписан усиленной неквалифицированной электронной подписью

Организация: Финансовый университет при Правительстве РФ

Сертификат: hx8gWc7l3hrE8CAAdXi3ZCPV/jHYIIG2P

Утверждено: Проректор по учебной и методической работе Е.А. Каменева

Дата: 28.10.2025 г.

Ю.А. Лимарева, Р. Окумбеков

Навыки устной и письменной коммуникации

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки:

38.03.02 - Менеджмент,

Образовательная программа «Управление бизнесом / Bachelor of Business Administration
(BBA)»

Профиль:

«Управление бизнесом/Bachelor of Business Administration (BBA) (на английском
языке)»

Рекомендовано

Факультет "Высшая школа управления"

(протокол № 06 от 18.03.2026 г.)

Одобрено

Кафедра общего и проектного менеджмента

(протокол № 6 от 30.01.2026 г.)

Содержание

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий . . .	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Учебно-тематический план	10
5.3. Содержание семинаров	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	14
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	14
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю . . .	17
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	18
8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	25
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	27
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	32

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	33
--	----

1. Наименование дисциплины

«Навыки устной и письменной коммуникации».

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

Код компетенции	Наименование компетенции	
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	
Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	
Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	знать: информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. уметь: использовать информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	
Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально- делового стиля и речевого этикета.	знать: особенности деловой переписки. уметь: вести деловую переписку.	
Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	знать: особенности ведения деловых переговоров уметь: вести деловые переговоры	

Использует лексико - грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе, профессиональной задачи.		знать: лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации уметь: использовать лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе, профессиональной задачи.
ПКП-1	Способность планировать, организовывать и контролировать командную работу, вести деловые переговоры и реагировать на изменения	
Индикаторы достижения компетенции		Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
Демонстрирует владение методами планирования, организации и контроля командной работы.		знать: методы планирования, организации и контроля командной работы. уметь: формировать команду, демонстрировать умение настраивать эффективное командное взаимодействие.
Применяет современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций.		знать: современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций. уметь: применять современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Навыки устной и письменной коммуникации» относится к «Модулю ”Soft Skills”».

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

Очная форма обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоёмкость дисциплины	3/108	108
Контактная работа – Аудиторные занятия	36	36
Лекции	2	2
Семинары, практические занятия	34	34
Самостоятельная работа	72	72
Вид текущего контроля	Проектная работа	Проектная 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. Понятие, типология, виды, функциональные стили коммуникации.

Законы коммуникации

Определение коммуникации. Роль общения в социальной практике. Теория коммуникационных процессов в обществе и организациях. Типология коммуникации: единицы анализа коммуникации, формы коммуникации, коммуникативные средства. Виды коммуникации (интраперсональная, межличностная, групповая, массовая коммуникация). Функциональные стили коммуникации. Основные законы коммуникации: закон: закон зеркального развития общения, закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, закон возрастающего нетерпения слушателей, закон первичного отторжения новой идеи, закон ритма общения, закон контекста, закон избирательного восприятия, закон обратной связи, закон повторения, закон эмпатии, закон многоуровневой коммуникации и др. Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления.

Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация

Язык как универсальное средство общения. Вербальная коммуникация. Виды речевой деятельности: говорение, слушание. Понятие обратной связи. Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Основы ораторского искусства (риторики). Невербальные средства общения. Компоненты структуры невербального поведения. Анализ поведения, интонаций, мимики, жестов, положения тела, походки. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Модель личности в аспекте речевого взаимодействия.

Тема 3. Особенности устной коммуникации в деловой среде

Коммуникация как главный инструмент деловой сферы. Развитие навыков делового общения. Формирование и совершенствование языковых навыков. Лексические нормы современного делового языка, специфические черты лексики и фразеологии

деловой коммуникации. Речевая избыточность и недостаточность. Речевые штампы и канцеляризмы. Речевой этикет. Формулы речевого этикета. Основные жанры устного делового общения: деловая беседа, переговоры, совещание, телефонная беседа. Особенности публичных выступлений. Этапы работы над текстом выступления. Способы преобразования письменного текста в устный. Подготовка презентации. Стратегии самопрезентации.

Тема 4. Письменная деловая коммуникация в профессиональной деятельности

Основные понятия письменной деловой коммуникации. Классификация письменной деловой коммуникации (сопроводительное письмо, гарантийное письмо, письмо-сообщение, -напоминание, -просьба, -предложение, -приглашение, -подтверждение, -благодарность и др.). Структура и содержание деловых писем. Использование стандартных формул для внутренней и внешней переписки. Основные ошибки при составлении писем. Правила позитивной речи при написании писем. Роль электронных коммуникаций в бизнес-общении. Универсальная структура электронного письма. Основные правила, особенности и специфика электронных коммуникаций. Правила работы с напряженными ситуациями при электронной коммуникации. Цифровой этикет.

Тема 5. Деловые переговоры: подготовка и проведение

Что такое деловые переговоры. Принципы и функции деловых переговоров. Виды деловых переговоров. Роли в деловых переговорах. Стили и школы деловых переговоров. Правила ведения деловых переговоров. Этапы деловых переговоров. Приемы и методы ведения жестких деловых переговоров: аргументация, манипуляция в переговорах. Частые ошибки в деловых переговорах. Завершение деловых переговоров. Диспут.

Тема 6. Манипуляции в деловом общении

Манипулятивное поведение. Виды, формы управления людьми: эмоциональные манипуляции; логические манипуляции; социальное манипулирование. Газлайтинг. Стратегии защиты от попыток влияния. Эффективное противодействие манипуляциям,

способы нейтрализации.

Тема 7. Этика делового общения

Коммуникативные и этические нормы общения. Коммуникативные роли, коммуникативные типы деловых партнеров. Коммуникация в конфликтной ситуации: способы речевого поведения, предупреждающие или смягчающие конфликт. Манипуляции в общении: их характеристика, стратегии манипуляторов, манипулятивные роли, распознавание эго-состояний. Деловой этикет. Правила приветствия, правила представления. Церемонии и этикетные тексты, рекомендации. Compliments в деловой коммуникации. Национальный характер этикета, этикетные формулы.

5.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем(разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах				
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа			Самостоя- тельная работа
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практическ- ие занятия	
1	Понятие, типология, виды, функциональные стили коммуникации. Законы коммуникации	15	5	0	5	10
2	Вербальная и невербальная коммуникация	15	5	0	5	10
3	Особенности устной коммуникации в деловой среде	16	6	1	5	10
4	Письменная деловая коммуникация в профессиональной деятельности	15	5	0	5	10
5	Деловые переговоры: подготовка и проведение	16	6	1	5	10
6	Манипуляции в деловом общении	15	5	0	5	10
7	Этика делового общения	16	4	0	4	12
	Итого	108	36	2	34	72

Формы текущего контроля успеваемости согласно учебному плану: **Проектная работа.**

5.3. Содержание семинаров

Наименование тем (разделов) дисциплины	
Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях	Формы проведения занятий
Тема 1. Понятие, типология, виды, функциональные стили коммуникации. Законы коммуникации	
1. Что такое коммуникация? 2. В чем состоит роль общения в социальной практике? 3. Что такое теория коммуникационных процессов в обществе и организациях? 4. Что понимается под типологией коммуникации: единицами анализа коммуникации, формами коммуникации, коммуникативными средствами. 5. Охарактеризуйте виды коммуникации (интраперсональная, межличностная, групповая, массовая коммуникация). 6. Назовите функциональные стили коммуникации. 7. Охарактеризуйте основные законы коммуникации: закон: закон зеркального развития общения, закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, закон возрастающего нетерпения слушателей, закон первичного отторжения новой идеи, закон ритма общения, закон контекста, закон избирательного восприятия, закон обратной связи, закон повторения, закон эмпатии, закон многоуровневой коммуникации и др. 8. Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления.	Устный опрос, разбор мини-кейсов, групповая дискуссия, тестирование. Командная работа
Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация	
1. Охарактеризуйте язык как универсальное средство общения. 2. Что такое вербальная коммуникация? 3. Опишите виды речевой деятельности: говорение, слушание. 4. Что понимается под обратной связью? 5. Что такое искусство красноречия как инструмент эффективных коммуникаций? 6. Назовите основы ораторского искусства (риторики). 7. Назовите невербальные средства общения. 8. Каковы компоненты структуры невербального поведения? 9. В чем состоит эффективность анализа поведения, интонаций, мимики, жестов, положения тела, походки? 10. В чем состоит специфика вербального и невербального информационного контакта? 11. Охарактеризуйте модель личности в аспекте речевого взаимодействия.	Устный опрос, разбор мини-кейсов, групповая дискуссия, тестирование. Командная работа

Тема 3. Особенности устной коммуникации в деловой среде	
1. Охарактеризуйте коммуникацию как главный инструмент деловой сферы. 2. Какова методика развития навыков делового общения? 3. Опишите способы формирования и совершенствования языковых навыков. 4. Чем характеризуются лексические нормы современного делового языка, специфические черты лексики и фразеологии деловой коммуникации? 5. Что такое речевая избыточность и недостаточность? 6. Что такое речевые штампы и канцеляризмы? 7. Что такое речевой этикет и формулы речевого этикета? 8. Охарактеризуйте основные жанры устного делового общения: деловая беседа, переговоры, совещание, телефонная беседа.	Устный опрос, разбор мини-кейсов, групповая дискуссия, тестирование. Командная работа.
Тема 4. Письменная деловая коммуникация в профессиональной деятельности	
1. Опишите основные понятия письменной деловой коммуникации. 2. В чем состоит структура и содержание деловых писем? 3. Охарактеризуйте использование стандартных формул для внутренней и внешней переписки. 4. Назовите основные ошибки при составлении писем. 5. Перечислите правила позитивной речи при написании писем. 6. В чем заключается роль электронных коммуникаций в бизнес-общении? 8. Что такое универсальная структура электронного письма? 9. Назовите основные правила, особенности и специфику электронных коммуникаций.	Устный опрос, разбор мини-кейсов, групповая дискуссия, тестирование. Командная работа.
Тема 5. Деловые переговоры: подготовка и проведение	
1. Что такое деловые переговоры. 2. Принципы и функции деловых переговоров. 3. Виды деловых переговоров. 4. Роли в деловых переговорах. 5. Стили и школы деловых переговоров. 6. Правила ведения деловых переговоров. 7. Этапы деловых переговоров. 8. Приемы и методы ведения жестких деловых переговоров: аргументация, манипуляция в переговорах. 9. Частые ошибки в деловых переговорах. 10. Завершение деловых переговоров. 11. Диспут.	Устный опрос, разбор мини-кейсов, групповая дискуссия, тестирование. Командная работа.

Тема 6. Манипуляции в деловом общении	
1. Манипулятивное поведение. 2. Виды, формы управления людьми: эмоциональные манипуляции; логические манипуляции; социальное манипулирование. Газлайтинг. 3. Стратегии защиты от попыток влияния. 4. Эффективное противодействие манипуляциям, способы нейтрализации.	Устный опрос, разбор мини-кейсов, групповая дискуссия, тестирование. Командная работа.
Тема 7. Этика делового общения	
1. Что такое коммуникативные и этические нормы общения? 2. Перечислите коммуникативные роли, коммуникативные типы деловых партнеров. 3. Перечислите и охарактеризуйте способы речевого поведения, предупреждающие или смягчающие конфликт. 4. Что такое манипуляция в общении: характеристика, стратегии манипуляторов, манипулятивные роли, распознавание эго-состояний. 5. Что такое деловой этикет? 6. Перечислите и охарактеризуйте правила приветствия и правила представления. 7. Что такое комплименты в деловой коммуникации? 8. Что такое национальный характер этикета, этикетные формулы?	Устный опрос, разбор мини-кейсов, групповая дискуссия, тестирование. Командная работа.

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

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

Наименование тем (разделов) дисциплины	
Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Понятие, типология, виды, функциональные стили коммуникации. Законы коммуникации	
1. Теория коммуникационных процессов в обществе и организациях. 2. Виды коммуникации (интраперсональная, межличностная, групповая, массовая коммуникация). 3. Основные законы коммуникации: закон: закон зеркального развития общения, закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, закон возрастающего нетерпения слушателей, закон первичного отторжения новой идеи, закон ритма общения, закон контекста, закон избирательного восприятия, закон обратной связи, закон повторения, закон эмпатии, закон многоуровневой коммуникации и др. 4. Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов;
Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация	
1. Вербальная коммуникация. Виды речевой деятельности: говорение, слушание. 2. Понятие обратной связи. Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. 3. Основы ораторского искусства (риторики). 4. Невербальные средства общения. Компоненты структуры невербального поведения. 5. Модель личности в аспекте речевого взаимодействия.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов;

Тема 3. Особенности устной коммуникации в деловой среде	
1. Развитие навыков делового общения. 2. Речевая избыточность и недостаточность. Речевые штампы и канцеляризм. 3. Основные жанры устного делового общения: деловая беседа, переговоры, совещание, телефонная беседа. 4. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 5. Подготовка презентации. Стратегии самопрезентации.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов;
Тема 4. Письменная деловая коммуникация в профессиональной деятельности	
1. Классификация письменной деловой коммуникации (сопроводительное письмо, гарантийное письмо, письмо-сообщение, -напоминание, -просьба, -предложение, -приглашение, -подтверждение, -благодарность и др.). 2. Использование стандартных формул для внутренней и внешней переписки. 3. Роль электронных коммуникаций в бизнес-общении. 4. Правила работы с напряженными ситуациями при электронной коммуникации. Цифровой этикет.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов;
Тема 5. Деловые переговоры: подготовка и проведение	
1. Что такое деловые переговоры. 2. Принципы и функции деловых переговоров. 3. Виды деловых переговоров. 4. Роли в деловых переговорах. 5. Стили и школы деловых переговоров. 6. Правила ведения деловых переговоров. 7. Этапы деловых переговоров. 8. Приемы и методы ведения жестких деловых переговоров: аргументация, манипуляция в переговорах. 9. Частые ошибки в деловых переговорах. 10. Завершение деловых переговоров. 11. Диспут.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов;

Тема 6. Манипуляции в деловом общении	
1. Манипулятивное поведение. 2. Виды, формы управления людьми: эмоциональные манипуляции; логические манипуляции; социальное манипулирование. Газлайтинг. 3. Стратегии защиты от попыток влияния. 4. Эффективное противодействие манипуляциям, способы нейтрализации.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов;
Тема 7. Этика делового общения	
1. Коммуникативные и этические нормы общения. 2. Коммуникация в конфликтной ситуации: способы речевого поведения, предупреждающие или смягчающие конфликт. 3. Манипуляции в общении: их характеристика, стратегии манипуляторов, манипулятивные роли, распознавание эго-состояний. 4. Деловой этикет. Правила приветствия, правила представления. Церемонии и этикетные тексты, рекомендации. 5. Compliments в деловой коммуникации. Национальный характер этикета, этикетные формулы.	Подготовка к семинарским и практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов;

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

Примерная тематика проектной работы:

1. Коммуникативное воздействие с различными аудиториями и целевыми группами.
2. Подготовка к выступлению.
3. Трансформация письменного текста выступления в устный формат.
4. Риторика. Мышление и речь. Навыки речевого выражения мысли.
5. Замысел речи: логико-речевое доказательство, тезис, аргументация, дедуктивная демонстрация, демонстрация по аналогии, дополнительные виды демонстрации.
6. Моделирование и управление коммуникационным процессом.
7. Коммуникативные умения: умение устанавливать контакт, аргументировать, слушать, понимать, манипуляция и управление ею.
8. Невербальный аспект общения.
9. Взаимодействие жестов и мимики, жестов и телодвижения в процессе выступления.
10. Контроль сигналов оппонентов, выдающие неискренность и обман.
11. Барьеры восприятия и понимания, пути их преодоления.
12. Получение обратной связи.
13. Техники нейтрализации замечаний, приемы снижения негативного воздействия замечаний, позитивные установки на восприятие критики.
14. Деловые переговоры.
15. Манипуляции в деловом общении.

Дополнительная информация

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

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

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

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

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.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.

Уметь: использовать информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.

Типовые контрольные задания

Для повышения показателя самоокупаемости организации необходимо осуществлять активные действия по нескольким направлениям: –во-первых, проводить мероприятия различного уровня (регионального, федерального, международного), что принесет дополнительные финансы и будет способствовать узнаваемости товаров; –во-вторых, провести структурные изменения в схеме управления объектами, –в-третьих, следует активнее использовать научный потенциал страны.

Предложите варианты решения данной проблемы, используя технологии поиска и анализа информационно-коммуникационных ресурсов во внешней среде.

Задание

Для развития сети продуктовых магазинов проанализируйте аудитории инвесторов и других стейкхолдеров.

Изучите инновационные разработки научного ядра кластера по направлениям менеджмента, логистики, информационно-коммуникационных технологий.

Предложите этапы бизнес-плана новой услуги для предприятия, подготовьте презентацию, продумайте структуру публичного выступления для разных групп заинтересованных сторон.

2) Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально- делового стиля и речевого этикета.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: особенности деловой переписки.

Уметь: вести деловую переписку.

Типовые контрольные задания

Для разработки предложений и рекомендаций по совершенствованию и оптимизации системы управления сетью ресторанов требуется решение следующих задач:

- 1) определить механизмы и состояние взаимодействия ресторанов с клиентами;
- 2) разработать макет структуры управления отдела по работе с клиентами и направления его деятельности;

Вопрос:

Какие методы взаимодействия могут применяться для решения поставленных задач?

3) Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: особенности ведения деловых переговоров

Уметь: вести деловые переговоры

Типовые контрольные задания

Ответьте на вопросы:

1. Какие факторы ограничивают эффективную работу ведения деловых переговоров с потенциальными и действующими клиентами магазина одежды?

2. Назовите основные проблемы определения инновационного потенциала магазина и его финансовых возможностей для управляющей структуры.

Ответы аргументируйте и подкрепите примерами.

4) Использует лексико - грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе, профессиональной задачи.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации

Уметь: использовать лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе, профессиональной задачи.

Типовые контрольные задания

Современные подходы к построению организаций характеризуются учетом рисков и неопределенностей внешней среды. Перечислите основные принципы управления, которые можно использовать при налаживании разных форм эффективной коммуникации с заинтересованными сторонами с использованием грамотно выстроенных форм лексико-грамматических и стилистических ресурсов для каждой группы стейкхолдеров.

ПКП-1 Способность планировать, организовывать и контролировать командную работу, вести деловые переговоры и реагировать на изменения

1) Демонстрирует владение методами планирования, организации и контроля командной работы.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: методы планирования, организации и контроля командной работы.

Уметь: формировать команду, демонстрировать умение настраивать эффективное командное взаимодействие.

Типовые контрольные задания

Рассказ одного из проектных менеджеров иллюстрирует понятие синергизма: «Команда

была полна энтузиазма! Конечно, у всех нас были свои проблемы и промахи, но мы их не избегали и не скрывали, и иногда нам удавалось невозможное. Мы все жили проектом и были нужны друг другу».

Сформулируйте характеристики команды, указанной в рассказе проектного менеджера. Выявите главный признак высокоэффективной проектной команды.

Дополните выявленные характеристики основными факторами, "подпитывающими" групповую сплоченность, согласно теории групповой сплоченности К. Левина.

Задание

Предложите методы построения команды, используя модель М. Белбина, методы психогеометрии С. Делингер, методику Майерс-Бриггс и пр.

2) Применяет современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций.

Уметь: применять современные отечественные и зарубежные переговорные технологии в ходе деловых коммуникаций.

Типовые контрольные задания

Опишите современные переговорные технологии. используемые их в ходе деловых коммуникаций. Сравните отечественные инструменты с зарубежными.

Задание

Определите круг стейкхолдеров компании и предложите технологии настройки эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Примеры практико-ориентированных заданий

Примерный вариант теста

1. Чертами какого функционального стиля являются: «экономия» языковых средств, лаконичность изложения при информационной насыщенности, отбор языковых средств с установкой на их доходчивость, наличие общественно-политической лексики и фразеологии, использование изобразительно-выразительных средств языка:

а) научный;

- б) официально-деловой;
- в) публицистический;
- г) художественный;
- д) разговорный.

2. Воздействие на слушателей при помощи несловесных средств называется:

- а) невербальным;
- б) вербальным;
- в) логическим;
- г) эмоциональным.

3. В процессе коммуникации люди получают за счет невербальных средств общения такие проценты информации:

- а) 60-80%;
- б) 10-20%;
- в) 20-25%;
- г) 80-90%;
- д) 40-50%.

4. Основная задача вступления (введения) публичного выступления:

- а) раскрыть основную идею речи;
- б) подготовить слушателей к восприятию речи;
- в) сделать комплимент аудитории;
- г) все ответы верны.

5. Как называется способность говорить красиво и убедительно:

- а) общение;
- б) риторика;
- в) беседа;
- г) разговор;
- д) переговоры.

6. Усилению коммуникативной позиции оратора способствует:

- а) приближение к собеседнику;
- б) понижение громкости голоса;
- в) демонстрация враждебности;
- г) резкие, порывистые жесты.

7. Правила позитивной речи при написании деловых писем предусматривают:

- а) избегание употребления слов и выражений, которые могут вызвать негативную

реакцию;

б) использование реверсивных слов;

в) расстановку акцентов;

г) простоту подачи материала;

д) все ответы верны.

8. Речевая тактика, при которой партнеру по общению задаются вопросы, чтобы он не смог на них ответить:

а) «черный оппонент»;

б) «подмазывание аргумента»;

в) «апелляция к авторитету»;

г) «внесение элемента неформальности».

9. Этический аспект предполагает:

а) навыки отбора и употребления языковых средств;

б) правила отбора художественных средств;

в) правильное произношение;

г) правильное правописание;

д) знание и применения правил языкового поведения в конкретных ситуациях.

10. Этикетные формы общения –речевые формулы:

а) извинения;

б) жалобы;

в) благодарности;

г) приветствия;

д) самовыражения.

Примерные вопросы для подготовки к зачету

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Определение коммуникации. Типология и виды коммуникации.
2. Основные законы коммуникации.
3. Стилистика и основные функциональные стили коммуникаций.
4. Говорение и слушание как виды речевой деятельности.
5. Роль общения в социальной практике. Вербальный и невербальный аспекты общения.
6. Невербальные коммуникации.

7. Риторическая теория и риторическая практика.
8. Специфика устной речи (логичность, наглядность, возможность схематического представления).
9. Деловое общение. Эффективность деловой коммуникации. Барьеры в общении.
10. Устная форма коммуникации. Деловой разговор, деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
11. Публичное выступление и презентация.
12. Стратегии самопрезентации.
13. Письменная форма деловой коммуникации. Деловое письмо.
14. Правила позитивной речи при написании деловых писем
15. Особенности электронной письменной коммуникации. Структура электронного письма.
16. Цифровой этикет в деловой переписке.
17. Коммуникативные роли, коммуникативные типы деловых партнеров.
18. Манипуляции в деловом общении.
19. Функции критики в деловой коммуникации. Техники нейтрализации и снижение негативного воздействия критики.
20. Функции комплимента в деловом общении, правила комплимента.
21. Деловой этикет.
22. Национальный характер этикета, этикетные формулы.

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

Основная литература:

1. Жернакова, Марина Борисовна Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. 2-е изд., пер. и доп Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2026 319 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/582883> (дата обращения: 22.01.2026). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/582883> ISBN 978-5-534-16604-0 : 1599.00. [БИК ID: RU2fURAIT2f582883]
2. Ратников, Валентин Петрович Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2025 450 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/560029> (дата обращения: 01.09.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/560029> ISBN 978-5-534-18744-1 : 2159.00. [БИК ID: RU2fURAIT2f560029]
3. Коноваленко, Марина Юрьевна Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. 3-е изд., пер. и доп Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2026 396 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/582851> (дата обращения: 22.01.2026). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/582851> ISBN 978-5-534-20144-4 : 1929.00. [БИК ID: RU2fURAIT2f582851]

Дополнительная литература:

1. Спивак, Владимир Александрович Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2026 372 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/583188> (дата обращения: 22.01.2026). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/583188> ISBN 978-5-534-21681-3 : 1829.00. [БИК ID: RU2fURAIT2f583188]
2. Колышкина, Татьяна Борисовна Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. 3-е изд., испр. и доп Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2026 145 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/584753> (дата обращения: 22.01.2026).

Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/584753> ISBN 978-5-534-14216-7 : 729.00. [БИК ID: RU2fURAIT2f584753]

3. Таратухина, Юлия Валерьевна Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2026 324 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/583174> (дата обращения: 22.01.2026). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/583174> ISBN 978-5-534-02346-6 : 1299.00. [БИК ID: RU2fURAIT2f583174]
4. Серпикова, М. Б. Профессионально-деловое общение: практика устной и письменной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов всех направлений подготовки рут (миит) / Серпикова М. Б., Шехурдина Т. А. Москва : РУТ (МИИТ), 2019 434 с. Книга из коллекции РУТ (МИИТ) - Языкознание и литературоведение <https://e.lanbook.com/book/175816>. [БИК ID: RU-LAN-BOOK-175816]
5. Емельянова, О. Б. Культура речи в устной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Емельянова О. Б. Персиановский : Донской ГАУ, 2019 152 с. Книга из коллекции Донской ГАУ - Право. Юридические науки <https://e.lanbook.com/book/134359>. [БИК ID: RU-LAN-BOOK-134359]

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

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/> (<http://library.fa.ru/files/elibfa.pdf>)
2. Электронно-библиотечная система BOOK. RU <http://www.book.ru>
3. Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека ОНЛАЙН" <http://biblioclub.ru/>
4. Образовательная платформа "ЮРАЙТ" <https://urait.ru/>
5. Информационно-образовательный портал Финуниверситета: <https://org.fa.ru>
6. 6. Российская государственная библиотека: <http://rsl.ru/>;
7. • Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
8. • Электронно-библиотечная система BOOK. RU <http://www.book.ru>
9. • Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
10. • Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
11. • Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов реализуется в соответствии с приказом Финансового университета от 11.05.2021 № 1040/о «Об утверждении Методических рекомендаций по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете». Промежуточная аттестация проводится в соответствии с приказом Финансового университета от 01.10.2024 № 2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете». Кафедрой могут разрабатываться дополнительные методические рекомендации для отдельных форм проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов.

Студентам необходимо:

1. Ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы. РПД, а также все методические разработки по данной дисциплине имеются на образовательном портале и сайте Департамента менеджмента.
2. Ознакомиться с графиком консультаций преподавателей кафедры общего и проектного менеджмента.

Методические рекомендации по подготовке сообщений и докладов.

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка сообщений и докладов, для обсуждения их на семинарском занятии.

Цель сообщений и доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов.

Темы докладов определяются преподавателем и распределяются между студентами с учетом их интересов. Доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию доклада с преподавателем согласовывается структура доклада, выделяются вопросы, на которые следует обратить особое внимание (при подготовке доклада по применению нормативных документов, регламентирующих отдельные вопросы реализации кризис- диагностики), по проблемным и дискуссионным

теоретическим вопросам согласовать литературу, на основе которой будут выстраиваться основные положения доклада, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;

- выступить на семинарском занятии с 10-15 минутной презентацией своего доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению доклада в форме презентации. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;

- к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателями. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

Общая оценка за доклад учитывает содержание доклада, его презентацию, а также ответы на вопросы.

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных, рефератов.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения - в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать

вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

При подготовке самостоятельных заданий студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выданные преподавателем для самостоятельной подготовки, разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы.

Методические рекомендации по выполнению проектной работы

Цель выполнения проектной работы заключается в закреплении, углублении и систематизации теоретических знаний и практических навыков, полученных студентами в ходе изучения дисциплины «Навыки устной и письменной коммуникации».

Проектная работа должна содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Основные элементы проектной работы:

- Титульный лист;
- Оглавление;
- Введение;
- Основная часть;
- Заключение;
- Список использованной литературы;
- Приложения (при необходимости).

Во введении (ориентировочно 1 страница) должны быть отражены следующие основные моменты: актуальность выбранной темы проектной работы; цель и задачи; краткое описание используемого инструментария, этапов и структуры работы; краткая характеристика использованных при подготовке работы источников информации; краткая характеристика полученных результатов и ответ на сформулированный исследовательский вопрос.

Основная часть работы должна состоять из двух разделов. Первый раздел должен включать рассмотрение и всесторонний анализ выбранной темы. При написании данного раздела необходимо провести изучение российских и зарубежных научных публикаций

по теме проектной работы, на основе проведенного исследования сформировать собственное мнение по рассматриваемой проблеме. Вторая часть предполагает проведение комплексного анализа выбранного объекта исследования. Объектом исследования может быть выбрана любая социально-функционирующая система, функционирующая в любой отрасли.

В заключении необходимо четко сформулировать основные выводы, к которым пришел автор в результате проведенной работы и разработать мероприятия, которые позволят укрепить положение изучаемой компании на рынке.

В процессе выполнения задания предстоит выполнить следующие виды работ:

1. Составить план задания.
2. Отобрать источники, собрать статистику и информацию по проблеме.
3. Систематизировать и проанализировать собранную информацию по проблеме.
4. Представить проведенный анализ с собственными выводами и предложениями.

При оценке работы учитывается правильность ответов на задания, отсутствие содержательных и терминологических ошибок, соответствие нормативным правовым актам.

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

Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Kaspersky
2. Microsoft Office (Windows)
3. Windows

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
4. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» - <http://www.skrin.ru/>

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации:

1. не предусмотрены

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

1. **Учебная аудитория** для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)
2. **Помещение для самостоятельной работы** обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.