

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

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

**Кафедра психологии и развития человеческого капитала
Факультет социальных наук и массовых коммуникаций**

Документ подписан усиленной неквалифицированной электронной подписью
Организация: Финансовый университет при Правительстве РФ
Утверждено: Проректор по учебной и методической работе Е.А. Каменева
Сертификат: eRABYKS7S3B5QXlwxUKzYn8mRmfbg1Wt
Дата: 15.03.2025 г.

А. В. Кидинов, И. А. Ерзылева

Эффективные деловые коммуникации

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
40.05.01 - Правовое обеспечение национальной безопасности

Специализация
Государственно-правовая

Рекомендовано
Факультет социальных наук и массовых коммуникаций
(протокол №52 от 23.04.2025)

Одобрено
Кафедра психологии и развития человеческого капитала
(протокол №07 от 26.03.2025)

Москва 2025

Содержание

Наименование разделов РПД		Стр.
1.	Наименование дисциплины	5
2.	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	5
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	8
4.	Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	8
5.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	8
5.1.	Содержание дисциплины	8
5.2.	Учебно-тематический план	11
5.3.	Содержание семинаров, практических занятий	13
6.	Перечень учебно-методического обеспечения для	17

	самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	
6.1.	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	17
6.2.	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	19
7.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	20
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	31
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	32
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	33
11.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных	33

	справочных систем	
12.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	34

1. Наименование дисциплины

«Эффективные деловые коммуникации».

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1	Способен анализировать основные закономерности формирования, функционирования и развития национального права и разрабатывать нормативные правовые акты и иные юридические документы с использованием приемов и средств юридической техники, в том числе актов стратегического планирования, определяющих национальные интересы и стратегические национальные приоритеты Российской Федерации в их единстве и взаимосвязи с правовой системой	1. Владеет понятийно-категориальным аппаратом российской юридической науки, навыками формирования различных юридических документов как объектов юридической техники, в том числе в правоприменительной деятельности.	Знать: Знать виды и особенности осуществления деловых коммуникаций в правоприменительной деятельности Уметь: Уметь применять знания и навыки деловых коммуникаций в профессиональной деятельности
		2. Осваивает и применяет новые методы поиска и анализа достоверной информации, а также владеет навыками толкования нормативных правовых актов	Знать: Знать новые методы при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач

	государства	в целях устранения правовых пробелов, преодоления коллизий в практической деятельности	Уметь: Уметь использовать новые методы поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач
ПК-4	Способен 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 различных видов юридической деятельности.	Знать: Знать технологию использования деловых коммуникаций для осуществления юридического консультирования Уметь: Уметь применять деловые коммуникации в процессе осуществления юридического консультирования
		2. Владеет навыками медиации	Знать: Знать: методику деловых коммуникаций в рамках проведения медиации

			Уметь: Уметь: реализовывать методику проведения переговоров в рамках проведения медиации
		3.Представляет интересы граждан и организаций в судах в рамках конституционного гражданского, уголовного, административного, арбитражного судопроизводства.	Знать: Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации. Уметь: Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения и тактики ведения деловых переговоров

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации» относится к «Модулю "Коммуникации и лидерство в профессиональной деятельности"»

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 9 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3/108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	32	32
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Семинары, практические занятия</i>	16	16
Самостоятельная работа	76	76
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. 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 ь и язык деловой переписки. Особенности речевого этикета деловой переписки. Письмо как основное средство деловой переписки. Виды деловых писем и их характеристика. Стадии подготовки деловых писем. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р7.0.97-2016 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Тема 8. Этика и этикет делового общения.

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

Деловой этикет: сущность, требования, принципы. 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

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование	Трудоемкость в часах		
		Всего	Контактная работа -	Самосто

	тем(разделов) дисциплины		Аудиторная работа			ательная работа
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практические занятия	
1	Основные характеристики общения. Деловое общение.	14	4	2	2	10
2	Невербальные средства делового общения	14	4	2	2	10
3	Интерактивная и перцептивная сторона делового общения	14	4	2	2	10
4	Конфликты и стрессы в деловой коммуникации	14	4	2	2	10
5	Механизмы воздействия	13	4	2	2	9

	твия в процесс е деловог о общени я.					
6	Искусст во ведения деловых бесед и перегов оров.	13	4	2	2	9
7	Письме нные деловые комму никации	13	4	2	2	9
8	Этика и этикет деловог о общени я.	13	4	2	2	9
	Итого	108	32	16	16	76

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях	Формы проведения занятий
Основные характеристики общения. Деловое общение.	1.Определение понятий «общение» и «деловое общение».2.Виды общения, их специфика. Структура и средства общения.3.Особенност и делового общения.4.Назовите формы делового	Опрос студентов по теме занятия.Учебная дискуссия об использовании обратной связи в деловом общении.Тренинговые упражнения по использованию приемов активного слушания.

	общения. 5.Какие вам известны модели коммуникации?6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.7. Техники активного слушания.	
Невербальные средства делового общения	1.Роль невербальных средств в деловом общении. 2. Использование кинесические средства в деловом общении.3. Просодические и экстралингвистические средства в деловом общении.4. Такесические и проксемические средства в деловом общении.	Опрос студентов по теме занятия.Дискуссия о роли невербальных средств в деловой коммуникации.Работа в малых группах по диагностике внутреннего состояния партнера по невербальным сигналам.
Интерактивная и перцептивная сторона делового общения	1. Общение как взаимодействие.2. Основные идеи теории транзактного анализа Э. Берна.3. Ассертивное поведение. Техники ассертивного поведения и уверенного взаимодействия.4. Восприятие и понимание в процессе делового общения.5.Эффекты межличностного восприятия.	Опрос студентов по теме занятия.Тренинг эффективного взаимодействия на основе теории транзактного анализа.Выполнение тестовых заданий по пройденным темам.
Конфликты и стрессы в деловой коммуникации	1. Понятие, виды, причины конфликтов.2. Типы конфликтных ситуаций.3. Технологии урегулирования конфликтов.4. Понятие	Опрос студентов по теме занятия.Учебная дискуссия на тему «Могут ли конфликты быть конструктивными?»Анализ конфликтных ситуаций.Тренинг

	стресса, технологии управления стрессов. Повышение стрессоустойчивости.	стрессоустойчивости.
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.	Опрос студентов по теме занятия. Групповая дискуссия на тему «Допустимо ли манипулировать людьми?» Упражнения для отработки техник аргументации.
Искусство ведения деловых бесед и переговоров.	1. Понятие деловой беседы. 2. Этапы деловой беседы. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы? 4. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 5. Перехватывание и удержание инициативы в беседе. 6. Правила деловой беседы по телефону. 7. Понятие «переговоры», «деловые переговоры» и «переговорный процесс». 8. Подготовка к переговорам. 9. Процесс ведения переговоров. 10. Стратегии деловых переговоров (жесткий стиль, мягкий стиль, принципиальные	Опрос студентов по теме занятия. Групповая дискуссия на тему «Что определяет успех деловой беседы?» Проведение тренинга «Интервью» на умение грамотно задавать вопросы. Тренинг ведения деловых переговоров и деловых бесед. Участие в ситуативном задании «Деловое общение по телефону: типичные нарушения нормы».

	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.	
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.	Опрос студентов по теме занятия. Анализ языковых требований к оформлению документов. Выполнение практического задания по составлению и оформлению делового письма.
Этика и этикет делового общения.	.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.	Опрос студентов по теме занятия.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

	Этикет приветствий и представлений.6. Дресс-код.7. Правила сетевого этикета в деловых коммуникациях.8. Основные заповеди делового этикета Д. Ягер.	этикета.
--	--	----------

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

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

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Основные характеристики общения. Деловое общение.	1. Стили и уровни общения. 2. Коммуникативные барьеры в деловом общении и их преодоление. 3. 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.
Невербальные средства делового общения	1. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. 2. 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.
Интерактивная и перцептивная сторона делового общения	1. Медиация как способ управления конфликтами. 2. Методы снятия психологического	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в

	напряжения в условиях конфликта. 3.Типы конфликтных личностей.	Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Конфликты и стрессы в деловой коммуникации	1.Медиация как способ управления конфликтами. 2.Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. 3.Типы конфликтных личностей	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Механизмы воздействия в процессе делового общения.	1.Основные приемы манипуляций и их сущность. 2.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.
Искусство ведения деловых бесед и переговоров.	1.Способы регуляции эмоционального напряжения во время деловой беседы. 2.Психология обмана на переговорах. Использование техники малого разговора во время деловых переговоров. 3. 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.
Письменные деловые коммуникации	1.Стиль и язык деловой переписки. 2.Виды деловых писем и их характеристика. 3. Правила составления и оформления деловых писем.	Работа с учебной и справочной литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
Этика и этикет делового общения.	1.Этикет поведения в общественном месте.	Работа с учебной и справочной

	2.Сетевой этикет в деловых коммуникациях.	литературой. Поиск информации по заданной теме в Интернете, работа с рекомендованными Интернет-ресурсами. Выполнение задания к семинару.
--	---	--

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

Вид текущего контроля по дисциплине «Эффективные переговоры» в соответствии с учебным планом – Контрольная работа .

Задания для контрольной работы.

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

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

Типовые параметры для анализа видеоролика:

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

9. Эффективность деловой беседы.(Результаты переговоров)

Дополнительная информация:

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

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

ПК-1 Способен анализировать основные закономерности формирования, функционирования и развития национального права и разрабатывать нормативные правовые акты и иные юридические документы с использованием приемов и средств юридической техники, в том числе актов стратегического планирования, определяющих национальные интересы и стратегические национальные приоритеты Российской Федерации в их единстве и взаимосвязи с правовой системой государства

1) 1.Владеет понятийно-категориальным аппаратом российской юридической науки, навыками формирования различных юридических документов как объектов юридической техники, в том числе в правоприменительной деятельности.

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

Знать: Знать виды и особенности осуществления деловых коммуникаций в правоприменительной деятельности

Уметь: Уметь применять знания и навыки деловых коммуникаций в профессиональной деятельности

Типовые контрольные задания

Задание 1.
Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей? 1) эмпатия; 2) социальная стереотипизация; 3) рефлексия; 4) идентификация; 5) интерпретация.

Задание 2.
Опираясь на конкретные собственные переговорные ситуации, приведите примеры, когда Вам удалось успешно применить стратегию сотрудничества.

2) 2. Осваивает и применяет новые методы поиска и анализа достоверной информации, а также владеет навыками толкования нормативных правовых актов в целях устранения правовых пробелов, преодоления коллизий в практической деятельности

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

Знать: Знать новые методы при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач

Уметь: Уметь использовать новые методы поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач

Типовые контрольные задания

Задание 1.

Тестовые задания

1. Учитывая факт, что деловой этикет отдает предпочтение женщине, какую из указанных ситуаций можно считать

по отношению к женщине некорректной:

а) если мужчина первым протягивает руку для рукопожатия

женщине;

б) мужчине представляют женщину, а не наоборот;

в) женщина уступает дорогу мужчине, даже если он руководитель;

г) в автомобиле женщине дают возможность занять более почетное место, но и первой садится в автомобиль мужчина.

Учитывая принятый этикет, мужчина должен подниматься по лестнице: а) слева от женщины; б) справа от женщины; в) первым;

г) вторым.

Задание 2.

Составьте идеальную модель общения (с воображаемым собеседником). Продумайте следующие действия:

1) построение контакта и налаживание отношений доверия; 2) привлечение внимания; 3) аргументация.

ПК-4 Способен 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) 1.Осуществляет юридическое консультирование и дает квалифицированные юридические заключения по вопросам различных видов юридической деятельности.

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

Знать: Знать технологию использования деловых коммуникаций для осуществления юридического консультирования

Уметь: Уметь применять деловые коммуникации в процессе осуществления юридического консультирования

Типовые контрольные задания

Задание 1.

Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?

- 1) эмпатия;
- 2) социальная стереотипизация;
- 3) рефлексия;
- 4) идентификация;
- 5) интерпретация.

Для улучшения межличностных отношений важно принимать в расчет ряд эффектов, возникающих при восприятии людьми друг друга. О каких эффектах идет речь? 1) эффект ореола (гала-эффект); 2) эффект цепи; 1) эффект первичности новизны; 2) эффект проекции (стереотипизации);

- 3) эффект рамки.

Задание 2.

Практическая работа.

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 полушутливой 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) 2. Владеет навыками медиации

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

Знать: Знать: методику деловых коммуникаций в рамках проведения медиации

Уметь: Уметь: реализовывать методику проведения переговоров в рамках проведения медиации

Типовые контрольные задания

Задание 1. При проведении медиативных процедур медиатор не вправе ...

а) поддерживать связь, как со всеми участниками процедуры, так и с каждым в отдельности.

б) вносить предложения об урегулировании спора.

в) внимательно выслушивать требования и предложения сторон конфликта.

«Кокус» в медиации – это:

а) собрание всех участников конфликта

б) обязательная фаза процедуры медиации

в) метод активного слушания

г) отдельная встреча медиатора с одной из сторон конфликта

Задание 2. Практическое задание.

В качестве медиатора проведите кокус с бывшими супругами с целью решения вопросов о содержании, воспитании и обучении несовершеннолетних детей, в том числе при раздельном проживании; об участии родителей в дополнительных расходах на

ребенка; о размере содержания, времени и порядке общения ребенка с родными, о свободе выбора ребенком родителя при раздельном проживании; о собственности ребенка.

3) 3.Представляет интересы граждан и организаций в судах в рамках конституционного гражданского, уголовного, административного, арбитражного судопроизводства.

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

Знать: Знать психологию и этику делового общения, правила аргументации, принципы и правила ведения деловой беседы, техники и тактики ведения деловых переговоров, специфику и правила письменной деловой коммуникации.

Уметь: Уметь осуществлять деловые коммуникации в профессиональной деятельности, применять знания психологии и этики делового общения и тактики ведения деловых переговоров

Типовые контрольные задания

Задание 1.

Назовите основные фазы деловой беседы:
1) подготовка к беседе;
2) структура деловой беседы; 3) начало беседы; 4) цели беседы; 5) передача информации; 6) аргументация; 7) нейтрализация замечаний; 8) принятие решений и завершение беседы
В процессе переговоров трудные вопросы обсуждаются... 1) в самом конце 2) вначале 3) в середине 4) по усмотрению сторон

Задание 2. 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.

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 поторговаться и решаете выдвинуть второе условие:

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

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

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

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

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

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

Продумайте свои ответы на следующие вопросы.

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

Задание 2.

Упражнение «Вопросы по кругу»

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

на вопрос максимально кратко и задать вопрос следующему.

Цель упражнения – умение постановки различных вопросов.

Усложненная форма упражнения заключается в том, что вместо ответа

необходимо сформулировать встречный вопрос.

Упражнение требует повышенной концентрации внимания, участники

оттачивают навыки постановки вопросов и учатся чувствовать реакцию партнера.

Задание 3.

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

ООО «Цветники»

ПИСЬМО

Ул. Таганская, д. 10, Москва, 108756

Генеральному директору

«Принт-плюс»

Тел.: (495) 111-11-01, факс: (495) 111-11-02

<http://www.cvetniki.ru>; e-mail: info@cvetniki.ru

ОКПО 29901357, ОГРН 1028754360427

ИНН/КПП 7719874824/772501001

_____ № 12-03/546

На № _____ от _____

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

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

О.В.

Романов

За / Генеральный директор

Романов

А.Н. Николаев

Задание 4.

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;

Примерные вопросы для подготовки к Зачету

1. Понятие общения. Сущность, функции, основные виды и стили общения.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений

Приказ от 01.10.2024 №2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете».

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

Основная литература:

1. Коноваленко, Марина Юрьевна Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. 3-е изд., пер. и доп Электрон. дан. Москва : Юрайт, 2025 396 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/559993> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/559993> ISBN 978-5-534-20144-4 : 1929.00
2. 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, 2025 319 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/560024> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/560024> ISBN 978-5-534-16604-0 : 1599.00
3. 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: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/560029> ISBN 978-5-534-18744-1 : 2159.00

Дополнительная литература:

1. Дзялошинский , Иосиф Мордкович Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2024 433 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/555623> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/555623> ISBN 978-5-534-18986-5 : 1679.00
2. Лавриненко , Владимир Николаевич Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 325 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/561030> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/561030> ISBN 978-5-534-16813-6 : 1619.00
3. Спивак , Владимир Александрович Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 460 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/560464> (дата обращения: 12.02.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/560464> ISBN 978-5-534-15321-7 : 1769.00

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 Znanium <http://www.znaniy.ru/>
4. Образовательная платформа "ЮРАЙТ" <https://urait.ru/>
5. •Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>

6. "Деловая онлайн библиотека" издательства "Альпина Паблишер"
<http://lib.alpinadigital.ru/en/library>
7. Электронно-библиотечная система издательства "Лань"
<https://e.lanbook.com/>
8. •Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
9. •Коллекция научных журналов Oxford University Press
<https://academic.oup.com/journals/>
10. Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира
<http://search.ebscohost.com>
11. JSTOR. Arts & Sciences I Collection <https://www.jstor.org/>
12. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

- Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Astra Linux
2. Libre Office
3. Kaspersky

- Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

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

- Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

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. **Компьютерный класс** для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), персональные компьютеры, набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)