

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Заряев Вячеслав Александрович
Должность: директор
Дата подписания: 01.11.2024 09:04:49
Уникальный программный ключ:
c16aebb7571751079e517eb52e83553b5dc6d5af

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

по направлению подготовки **40.04.01 Юриспруденция**
профиль: магистерские программы «Правосудие по гражданским,
административным делам и экономическим спорам», «Юрист в сфере
уголовного судопроизводства»

Учебно-методический комплекс по дисциплине
ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Для набора 2024 г.

Москва, 2024

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины
«Теория и практика делового общения»
для набора 2024 года на 2024-2025 уч.г.

Краткое содержание изменения	Дата и номер протокола заседания кафедры
Приведено в соответствие с приказом ректора от 7 декабря 2023 г. №719	30 мая 2024г., протокол №10

Актуализация выполнена: Савушкиным Леонидом Михайловичем, доктором исторических наук, профессором

_____ 30 мая 2024 г.

подпись

Зав. кафедрой Кочетова Лариса Васильевна, кандидат экономических наук, доцент

_____ 30 мая 2024 г.

подпись

Оглавление

1. Цели освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (ОПОП).....	4
3. Требования к результатам освоения дисциплины.....	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины.....	7
5.1.Текст рабочей программы.....	7
5.2. Разделы и темы дисциплины, виды занятий (тематический план).....	10
5.3. Практические занятия и семинары.....	12
5.4. Самостоятельная работа обучающихся.....	18
5.4.1. Самостоятельное изучение обучающимися разделов дисциплины.....	18
5.4.2. Формы самостоятельной работы.....	23
5.4.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	25
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	27
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	28
8.Карта обеспеченности литературой.....	30
9.Фонд оценочных средств.....	32

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Теория и практика делового общения» является формирование у обучающихся компетенций, обеспечивающих освоение системы знаний, теории деловых коммуникаций, развитие практических навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами с учетом направленности программы магистратуры.

Основная цель достигается в процессе решения следующих **задач**:

- 1) понимание социально-психологических основ делового общения;
- 2) овладение принципами построения деловых отношений с людьми;
- 3) развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- 4) овладение умением убеждать;
- 5) профессиональное отстаивание взглядов в спорах, дискуссиях;
- 6) овладение методами бесконфликтного общения;
- 7) создание собственного имиджа;
- 8) обучение магистрантов рациональной и эффективной технологии подготовки и произнесения публичных речей;
- 9) выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения, и коррекция этих факторов;
- 10) формирование основ этики и этикета делового общения;
- 11) формирование у обучающихся психологических, нравственных, речевых качеств, необходимых в повседневной деятельности специалиста.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)

Дисциплина «Теория и практика делового общения» входит в общенаучный цикл дисциплин ОПОП (базовая часть). Для изучения дисциплины, необходимо освоение содержания следующих дисциплин ОПОП: «Этика юриста», «Русский язык в деловой документации юриста», содержание компетенций дисциплины «Теория и практика делового общения» расширяется и углубляется в дисциплине «Письменная речь юриста».

Для освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- основные речевые и грамматические нормы культуры речи;
- основы теории коммуникации;
- основы риторического мастерства;
- основы взаимодействия людей в обществе;
- культурные традиции (исторические и современные), характерные для социума;
- профессиональные обязанности юриста, принципы этики юриста;
- основные сведения по дисциплинам, развивающим кругозор и повышающим интеллектуальный уровень;
- основные сведения по русскому языку и культуре речи, позволяющие свободно пользоваться русским языком как средством делового общения;
- законы построения и толкования нормативных правовых актов;

уметь:

- грамотно и правильно говорить, писать, составлять деловые документы;
- добросовестно относиться к своим профессиональным обязанностям, соблюдать принципы этики юриста;
- расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень;

- применять основные сведения по русскому языку и культуре речи, позволяющие свободно пользоваться русским языком как средством делового общения;
- применять законы построения и толкования нормативных правовых актов;
- применять знания о способах организации исследовательских работ для успешного делового общения;

владеть:

- основами этики делового общения;
- основами культуры речи, риторики, социологии, психологии;
- этикетом делового общения;
- способами расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня;
- основными способами использования русского языка как средства делового общения;
- способами применения законов построения и толкования нормативных правовых актов;
- основными способами организации исследовательских работ для успешного делового общения

Особенностью данной дисциплины является то, что она носит во многом прикладной характер. Реализация программы должна способствовать формированию психологических, речевых, нравственных качеств, реализуемых в повседневной и профессиональной деятельности. Знания и умения, приобретаемые обучающимися в процессе освоения содержания дисциплины, будут использоваться в практической профессиональной деятельности для реализации делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

В совокупности с другими дисциплинами ОПОП «Теория и практика делового общения» обеспечивает формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций с учетом направленности программы магистратуры:

Таблица 1

№ п/п	Код	Компетенция
1	ОК-2	способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста
2	ОК-3	способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и культурный уровень
3	ОК-4	способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения.
4	ОК-5	компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом

В результате освоения программы дисциплины «Теория и практика делового общения» обучающийся должен:

знать:

- специфику деловой этики;
- правила вербального и невербального этикета;

- психологию и этику ведения деловых переговоров;
- стратегии разрешения конфликтов;
- особенности этичного ведения деловых переговоров;
- основные сведения по русскому языку и культуре речи, позволяющие расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень;
- законы построения, толкования, правильного оформления деловых документов;

уметь:

- логически верно, аргументированно, ясно строить устную и письменную речь;
- использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности;
- использовать знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- соблюдать этичное ведение деловых переговоров;
- расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме;
- соблюдать законы построения, толкования, правильного оформления деловых документов;

владеть:

- навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;
- навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке;
- навыками этичного ведения деловых переговоров;
- способами расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме;
- способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Таблица 2.1

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			3	4
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72		
Аудиторные занятия		16	16	
Лекции		4	4	
Семинары и практические занятия		12 10	12 10	
Самостоятельная работа (СРС)		56 58	56 58	
Форма промежуточной аттестации			Зачет	

Заочная форма обучения

Таблица 2.2

Вид учебной работы	зач. ед.	час.	1
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72	
Аудиторные занятия		12	6
Лекции		4 2	4 2
Семинары и практические занятия		8 10	2 10
Самостоятельная работа (СРС)		60	30
Контрольная работа			письменная контрольная работа
Форма промежуточной аттестации			Зачет

5. Содержание дисциплины

5.1. Текст рабочей программы

Тема 1.

Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения.

Понятия «этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения». Сущность, функции и структура общения. Культура делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

Виды общения. Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение. Правила общения: количества, качества, релевантности, стиля.

Коммуникативная сторона общения: структура коммуникации и ее принципы; модель коммуникативного процесса; управление вниманием.

Интерактивная сторона общения: особенности взаимодействия людей в общении; характеристика теорий поведения.

Перцептивная сторона общения: особенности восприятия людьми друг друга; первое впечатление; длительное общение; механизмы восприятия и взаимопонимания.

Барьеры в общении и их преодоление.

Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения.

Тема 2.

Этика и этикет в деловом общении.

Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. «Золотое» правило этики общения.

Деловая этика и ее специфика: соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы и т.д. Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики.

Этика делового общения «по вертикали», «по горизонтали» с учетом направленности программы магистратуры. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.

Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Имидж делового человека.

Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них.

Тема 3.

Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере.

Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния.

Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса.

Профессиональное выгорание и его профилактика с учетом направленности программы магистратуры. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания.

Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.

Природа и причины конфликтов. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. Типология конфликтов. Классификация и характеристика конфликтов.

Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтов. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование) с учетом направленности программы магистратуры.

Медиация. Посредники в конфликте и их функции.

Тема 4.

Невербальные средства общения.

Кинестические особенности общения: мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов.

Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.

Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта.

Распознавание лжи и искренности, позитивных и негативных чувств партнера в невербальном общении.

Паралингвистические особенности общения с учетом направленности программы магистратуры. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы.

Тема 5.**Устная и письменная речевая культура делового общения.**

Культура речи делового человека. Понятие и слагаемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры юриста с учетом направленности программы магистратуры.

Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления.

Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и непозволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции.

Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания.

Деловая документация с учетом направленности программы магистратуры. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма.

Тема 6.**Активные формы делового общения.**

Основные формы организации делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед.

Культура деловых совещаний. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка, организация и проведение совещаний. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Особенности общения с иностранными партнерами.

Подготовка и проведение брифингов и пресс-конференций. Технология моделирования брифинга, пресс-конференции: определение контингента, социального статуса аудитории, предполагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории, наиболее типичные и неординарные ситуации.

Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов выступающего от его внутреннего эмоционального состояния и настроения.

Тема 7.**Психологические аспекты делового общения при переговорах.**

Деловые переговоры с учетом направленности программы магистратуры. Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров.

Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление «сценария» переговоров, распределение «ролей» участников переговоров, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров. Использование таких методов подготовки, как «деловая игра», «мозговая атака», анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров.

Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Технология ведения переговоров. Завершение и анализ результатов

переговоров. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные, зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию).

Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Симметричные и асимметричные решения. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание – «салями»). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.). Наиболее распространенные способы завершения переговоров.

Техника аргументации (риторические методы: противоречия, «извлечения выводов», сравнения, «да-но», «бумеранга», видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).

Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов.

Тема 8.

Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.

Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации с учетом направленности программы магистратуры. Использование электронной почты в деловых отношениях. Этикет электронной переписки.

Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (InstantMessengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.

Особенности телефонного общения. Этикет телефонных разговоров. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора.

5.2. Разделы и темы дисциплин, виды занятий (тематический план)

Таблица 3.1

Тематический план

очная форма обучения

	Раздел дисциплины, тема	Всего часов	в том числе			
			лекций	семинарских занятий	практических занятий	лабораторных работ (практикумов)
1	Тема 1. Теоретические основы делового общения	2	1	1		
2	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	2	1		1	

3	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере	2	1	1		
4	Тема 4. Невербальные средства общения	1	0		1	
5	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	2	0	1	1	
6	Тема 6. Активные формы организации делового общения	3	1	1	1	
7	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах	2	0	1	1	
8	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	2	0	1	1	
	ВСЕГО	16	4	6	6	

Таблица 3.2

Тематический план

заочная форма обучения

	Раздел дисциплины, тема	Всего часов	в том числе			
			лекций	семинарских занятий	практических занятий	лабораторных работ (практикумов)
1	Тема 1. Теоретические основы делового общения	2	1	1		
2	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	2	1		1	

3	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере	2	1	1		
4	Тема 4. Невербальные средства общения	1	0	1		
5	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	1	0		1	
6	Тема 6. Активные формы делового общения	2	1		1	
7	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах	1	0	1		
8	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	1	0		1	
	ВСЕГО	12	4	4	4	

5.3. Практические занятия и семинары

Таблица 4.1
очная форма обучения

№	Разделы (темы) дисциплины	Код формируемой компетенции (или ее части)	Методы обучения
1.	Тема 1. <i>Теоретические основы делового общения</i>	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения.	- собеседование по материалам лекции; - презентация;
2.	Тема 2. <i>Этика и этикет в деловом общении.</i>	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать	- доклад, сообщение, презентация; - практическая работа («Этикет телефонных

		<p>принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	<p>разговоров)), ролевая игра («Знакомство и представление собеседников»);</p>
3.	<p>Тема 3. Эмоции в жизни делового человека. Предотвращение конфликтов в деловой сфере</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	<p>- доклад, сообщение, презентация; - дискуссия («Есть ли универсальное средство решения конфликтов в управлении коллективом в рамках деловой сферы?»); - кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта».</p>
4.	<p>Невербальные средства общения</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	<p>- практическая работа (заполнение таблицы «Невербальные средства общения») - доклад, сообщение, презентация;</p>
5.	<p>Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные</p>	<p>- доклад, сообщение, презентация; - практическая работа</p>

	<i>общения</i>	<p>обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	<p>(«Составление и редактирование деловой документации юриста»)); - выступление по темам.</p>
6.	Тема 6. <i>Активные формы делового общения (деловые беседы, совещания и т.д.)</i>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	<p>- доклад, сообщение, презентация; - тренинг «Введение в психологию человеческого общения» («Что слово, звук пустой?»)</p>
7	Тема 7. <i>Психологические аспекты делового общения при переговорах</i>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	<p>- доклад, сообщение, презентация, - деловая игра («Техника аргументации»).</p>
8	Тема 8. <i>Использование современных</i>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять</p>	<p>- доклад, сообщение, презентация.</p>

	<i>информационных технологий в деловых отношениях</i>	профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.	
--	---	---	--

Общее количество часов, используемых в аудиторных занятиях дисциплины в интерактивной форме, составляет 100 %.

Таблица 4.2
__заочная__ форма обучения,
в том числе группы выходного дня

№	Разделы (темы) дисциплины	Код формируемой компетенции (или ее части)	Методы обучения
1.	Тема 1. <i>Теоретические основы делового общения</i>	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения.	- собеседование по материалам лекции; - презентация;
2.	Тема 2. <i>Этика и этикет в деловом общении.</i>	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового	- доклад, сообщение, презентация; - практическая работа («Этикет телефонных разговоров»), ролевая игра («Знакомство и представление собеседников»);

		общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.	
3.	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека. Предотвращение конфликтов в деловой сфере	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствоваться и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.	- доклад, сообщение, презентация; - дискуссия («Есть ли универсальное средство решения конфликтов в управлении коллективом в рамках деловой сферы?»); - кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта».
4.	Невербальные средства общения	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствоваться и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.	- практическая работа (заполнение таблицы «Невербальные средства общения») - доклад, сообщение, презентация;
5.	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствоваться и развивать свой интеллектуальный и	- доклад, сообщение, презентация; - практическая работа («Составление и редактирование деловой документации юриста»);

		<p>общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения;</p>	- выступление по темам.
6.	Тема 6. <i>Активные формы делового общения (деловые беседы, совещания и т.д.)</i>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	- доклад, сообщение, презентация; - тренинг «Введение в психологию человеческого общения» («Что слово, звук пустой?»)
7	Тема 7. <i>Психологические аспекты делового общения при переговорах</i>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения; ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	- доклад, сообщение, презентация, - деловая игра («Техника аргументации»).
8	Тема 8. <i>Использование современных информационных</i>	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные	- доклад, сообщение, презентация.

	технологий в деловых отношениях	<p>обязанности, соблюдать принципы этики юриста;</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения;</p> <p>ОК-5 – способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения.</p>	
--	--	---	--

Общее количество часов, используемых в аудиторных занятиях дисциплины в интерактивной форме, составляет 100 %.

5.4. Самостоятельная работа обучающихся

5.4.1 Самостоятельное изучение обучающимися разделов дисциплины

Таблица 5.1

очная форма обучения

№ темы дисциплины	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
<p>Тема 1. <i>Теоретические основы делового общения</i></p>	<p>Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение.</p> <p>Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.</p> <p>Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики с учетом направленности программы магистратуры.</p>	7 ч.
<p>Тема 2. <i>Этика и этикет в деловом общении</i></p>	<p>Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Визитные карточки.</p> <p>Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.</p> <p>Прием и общение с посетителями.</p> <p>Официальные приемы. Виды официальных приемов.</p> <p>Организация приемов и правила поведения на них.</p> <p>Имидж делового человека.</p>	7 ч.
<p>Тема 3. <i>Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтных ситуаций</i></p>	<p>Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния.</p> <p>Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>Характеристика синдрома профессионального</p>	7ч.

<i>деловой сфере</i>	выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.	
Тема 4. <i>Невербальные средства общения</i>	Кинесические особенности общения: мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Проксемические особенности общения с учетом направленности программы магистратуры. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Распознавание лжи и искренности, позитивных и негативных чувств партнера в невербальном общении. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы.	7 ч.
Тема 5. <i>Устная и письменная речевая культура делового общения</i>	Развитие техники слушания. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и не позволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Стандарты деловой переписки с учетом направленности программы магистратуры. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы.	7 ч.
Тема 6. <i>Активные формы делового общения</i>	Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед, в том числе с учетом направленности программы магистратуры. Культура деловых совещаний. Подготовка, организация и проведение совещаний. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Типы ведущих и результативность совещания. Особенности общения с иностранными партнерами. Технология моделирования брифинга, пресс-	7 ч.

	<p>конференции: определение контингента, социального статуса аудитории, предполагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории, наиболее типичные и неординарные ситуации.</p> <p>Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность.</p> <p>Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений.</p>	
<p>Тема 7. <i>Психологические аспекты делового общения при переговорах</i></p>	<p>Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.</p>	7 ч.
<p>Тема 8. <i>Использование современных информационных технологий в деловых отношениях</i></p>	<p>Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (InstantMessengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях, в том числе в соответствии с направленностью программы магистратуры</p>	7 ч.
Всего		56 ч.

Самостоятельное изучение обучающимися разделов дисциплины

Таблица 5.2
заочная форма обучения,
в том числе группы выходного дня

№ темы дисциплины	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
<p>Тема 1. <i>Теоретические основы делового общения</i></p>	<p>Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение. Механизмы воздействия на партнера.</p> <p>Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.</p> <p>Этика делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали» с учетом направленности программы магистратуры. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.</p> <p>Деловая этика и ее специфика: соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы и т.д. Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики.</p>	7 ч.

<p>Тема 2. <i>Этика и этикет в деловом общении</i></p>	<p>Особенности служебного этикетас учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека.</p>	<p>7 ч.</p>
<p>Тема 3. <i>Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтных ситуаций в деловой сфере</i></p>	<p>Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса. Профессиональное выгорание и его профилактика. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгоранияс учетом направленности программы магистратуры. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон. Пути решения конфликтов в деловой сфере.</p>	<p>8 ч.</p>
<p>Тема 4. <i>Невербальные средства общения</i></p>	<p>Кинесические особенности общения: мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Проксемические особенности общенияс учетом направленности программы магистратуры. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта. Распознавание лжи и искренности, позитивных и негативных чувств партнера в невербальном общении. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Просодические и</p>	<p>8 ч.</p>

	экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы.	
Тема 5. <i>Устная и письменная речевая культура делового общения</i>	<p>Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания.</p> <p>Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и не позволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции.</p> <p>Деловая документация с учетом направленности программы магистратуры. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы.</p>	7 ч.
Тема 6. <i>Активные формы делового общения</i>	<p>Деловые беседы с учетом направленности программы магистратуры. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед.</p> <p>Культура деловых совещаний. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка, организация и проведение совещаний. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Типы ведущих и результативность совещания. Особенности общения с иностранными партнерами.</p> <p>Подготовка и проведение брифингов и пресс-конференций. Технология моделирования брифинга, пресс-конференции: определение контингента, социального статуса аудитории, предполагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории, наиболее типичные и неординарные ситуации.</p> <p>Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предрасположений.</p>	8 ч.
Тема 7. <i>Психологические аспекты делового общения при переговорах</i>	<p>Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях</p>	8 ч.

	поведения и характерных тактических приемов, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	
Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации, в том числе с учетом направленности программы магистратуры. Использование электронной почты в деловых отношениях. Этикет электронной переписки. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (InstantMessengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора.	7 ч.
Всего		60 ч.

5.4.2 Формы самостоятельной работы

Таблица 6.1
очная форма обучения

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Трудоемкость в часах	Формы самостоятельной работы
1.	Тема 1. Теоретические основы делового общения	7	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
2.	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	7	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка к семинару, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
3.	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, предотвращение конфликтов в деловой сфере	7	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, справочными материалами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
4.	Тема 4. Невербальные средства общения	7	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, справочными материалами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
5.	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	7	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
6.	Тема 6. Активные формы делового общения	7	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.

7.	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах	7	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
8.	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	7	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
Итого:		56	

*Таблица 6.2
заочная форма обучения,
в том числе группы выходного дня*

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Трудоемкость в часах	Формы самостоятельной работы
1.	Тема 1. Теоретические основы делового общения	7	Конспектирование лекций, работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
2.	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	7	Конспектирование лекций, работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка к семинару, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
3.	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, предотвращение конфликтов в деловой сфере	8	Конспектирование лекций, работа с интернет-ресурсами, справочными материалами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
4.	Тема 4. Невербальные средства общения	8	Конспектирование лекций, работа с интернет-ресурсами, справочными материалами, подготовка докладов, презентаций.
5.	Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	7	Конспектирование лекций, работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
6.	Тема 6. Активные формы делового общения	8	Конспектирование лекций, работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
7.	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при	8	Конспектирование лекций, работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.

	переговорах		
8.	Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	7	Конспектирование лекций, работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, подготовка докладов и сообщений, презентаций.
	Итого:	60	

5.4.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В целях формирования у слушателей способности совершенствовать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, стимулировать потребности слушателей в работе со справочной литературой в данном разделе представлен перечень тем и указан информационный источник, в котором содержится необходимая информация.

Таблица 7

№ темы дисциплины	Источники
Тема 1. Теоретические основы делового общения	<p>1) Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. – 1. – Москва: Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2015. – 431 с. – ISBN 9785238013374</p> <p>2) Абельская Р. Ш. Теория и практика делового общения: учебное пособие для вузов / Р. Ш. Абельская. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 111 с. — (Серия: Университеты России). – ISBN: 978-5-534-06768-2</p> <p>3) Новикова Л.И. Правильность русской речи [Электронный ресурс]. Ч.1: Справочник по культуре речи / Л.И. Новикова. – М.: РГУП, 2016. – 215 с. – ISBN 978-5-93916-491-7</p> <p>4) Новикова Л.И. Правильность русской речи [Электронный ресурс]. Ч.2: Справочник по орфографии и пунктуации / Л.И. Новикова. – М.: РГУП, 2016. – 300 с. – ISBN 978-5-93916-525-9</p> <p>5) Павлова Л.Г., Кашаева И.Н. Коммуникативная эффективность делового общения: монография / Л.Г. Павлова, И.Н. Кашаева. – М.: РИОР, ИНФРА-М, 2016. – 169 с. – ISBN 978-5-369-01461-5</p> <p>6) Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М.Б., Румянцева И.А. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 370 с. – ISBN: 978-5-534-00331-4</p>
Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	<p>1) Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. – 1. – Москва: Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2015. – 431 с. – ISBN 9785238013374</p> <p>2) Павлова Л.Г., Кашаева И.Н. Коммуникативная эффективность делового общения: монография / Л.Г. Павлова, И.Н. Кашаева. – М.: РИОР, ИНФРА-М, 2016. – 169 с. – ISBN 978-5-369-01461-5</p> <p>3) Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М.Б., Румянцева И.А. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 370 с. – ISBN: 978-5-534-00331-4</p>

	4) Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Коноваленко М.Ю. – 2-е изд.; пер. и доп. – Электрон. дан. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – ISBN: 978-5-9916-5039-7
Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, предотвращение конфликтов в деловой сфере	1) Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. – 1. – Москва: Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2015. – 431 с. – ISBN 9785238013374 2) Козырев В.А. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В.А. Козырев, В.Д. Черняк. – 2-е изд.; испр. и доп. – М.: Юрайт, 2018. – 181 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-01424-2.
Тема 4. Невербальные средства общения	1) Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. – 1. – Москва: Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2015. – 431 с. – ISBN 9785238013374 2) Павлова Л.Г., Кашаева И.Н. Коммуникативная эффективность делового общения: монография / Л.Г. Павлова, И.Н. Кашаева. – М.: РИОР, ИНФРА-М, 2016. – 169 с. – ISBN 978-5-369-01461-5
Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения	1) Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. – 1. – Москва: Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2015. – 431 с. – ISBN 9785238013374 2) Новикова Л.И. Правильность русской речи [Электронный ресурс]. Ч.1: Справочник по культуре речи / Л.И. Новикова. – М.: РГУП, 2016. – 215 с. – ISBN 978-5-93916-491-7 3) Новикова Л.И. Правильность русской речи [Электронный ресурс]. Ч.2: Справочник по орфографии и пунктуации / Л.И. Новикова. – М.: РГУП, 2016. – 300 с. – ISBN 978-5-93916-525-9 4) Павлова Л.Г., Кашаева И.Н. Коммуникативная эффективность делового общения: монография / Л.Г. Павлова, И.Н. Кашаева. – М.: РИОР, ИНФРА-М, 2016. – 169 с. – ISBN 978-5-369-01461-5 5) Волосков И.В. Русский язык и культура речи с основами стилистики [Электронный ресурс]: Учебное пособие. – 1. – Москва: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2017. – 72 с. – ISBN-online: 978-5-16-106157-2 6) Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М.Б., Румянцева И.А. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 370 с. – ISBN: 978-5-534-00331-4 7) Козырев В.А. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В.А. Козырев, В.Д. Черняк. – 2-е изд.; испр. и доп. – М.: Юрайт, 2018. – 181 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). –

	<p>ISBN 978-5-534-01424-2.</p> <p>8) Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Коноваленко М.Ю. – 2-е изд.; пер. и доп. – Электрон. дан. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – ISBN: 978-5-9916-5039-7</p> <p>9) Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: справочное пособие. – 5. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. – 196 с. – ISBN 9785394022135. Культура русской речи [Электронный ресурс]: учебник / отв. ред.: Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. – М.: Норма: ИНФРА-М, 2016. – 549 с. – ISBN 978-5-91768-547-2 (978-5-16-006641-7)</p>
<p>Тема 6. Активные формы делового общения</p>	<p>1) Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. – 1. – Москва: Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2015. – 431 с. – ISBN 9785238013374</p> <p>2) Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Коноваленко М.Ю. – 2-е изд.; пер. и доп. – Электрон. дан. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – ISBN: 978-5-9916-5039-7</p> <p>3) Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: справочное пособие. – 5. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. – 196 с. – ISBN 9785394022135</p>
<p>Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах</p>	<p>1) Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. – 1. – Москва: Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2015. – 431 с. – ISBN 9785238013374</p> <p>2) Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Коноваленко М.Ю. – 2-е изд.; пер. и доп. – Электрон. дан. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – ISBN: 978-5-9916-5039-7</p> <p>3) Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М.Б., Румянцева И.А. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 370 с. – ISBN: 978-5-534-00331-4</p>
<p>Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях</p>	<p>1) Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. – 1. – Москва: Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2015. – 431 с. – ISBN 9785238013374</p> <p>2) Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М.Б., Румянцева И.А. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 370 с. – ISBN: 978-5-534-00331-4</p> <p>3) Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Коноваленко М.Ю. – 2-е изд.; пер. и доп. – Электрон. дан. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – ISBN: 978-5-9916-5039-7</p> <p>4) Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: справочное пособие. – 5. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. – 196 с. – ISBN 9785394022135</p>

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Информационные и электронные ресурсы Университета:

№ п./п.	Наименование	Адрес в сети Интернет
1	ZNANIUM.COM	http://znanium.com Основная коллекция Коллекция издательства Статут Znanium.com. Discovery для аспирантов
2	ЭБС ЮРАЙТ	www.biblio-online.ru
3	ЭБС «BOOK.ru»	www.book.ru коллекция издательства Проспект Юридическая литература ; коллекции издательства Кнорус Право, Экономика и Менеджмент
4	EastViewInformationServices	www.ebiblioteka.ru Универсальная база данных периодики (электронные журналы)
5	НЦР РУКОНТ	http://rucont.ru/ Раздел Ваша коллекция - РГУП-периодика (электронные журналы)
6	OxfordBibliographies	www.oxfordbibliographies.com модуль Management –аспирантура Экономика и модуль InternationalLaw - аспирантура Юриспруденция
7	Информационно-образовательный портал РГУП	www.op.raj.ru электронные версии учебных, научных и научно-практических изданий РГУП
8	Система электронного обучения «Фемида»	www.femida.raj.ru Учебно-методические комплексы, Рабочие программы по направлению подготовки
9	Правовые системы	Гарант, Консультант

7. Материально-техническое обеспечение

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются специальные помещения. Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для

самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин. Демонстрационное оборудование представлено в виде мультимедийных средств. Учебно-наглядные пособия представлены в виде экранно-звуковых средств, печатных пособий, слайд-презентаций, видеофильмов, макетов и т.д., которые применяются по необходимости в соответствии с темами (разделами) дисциплины.

Для самостоятельной работы обучающихся помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Перечень специальных помещений ежегодно обновляется и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения ежегодно обновляется, утверждается и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Реквизиты подтверждающего документа
	Теория и практика делового общения	Аудитория для проведения занятий семинарского типа: столы, стулья, учебная доска, стол преподавателя, учебно-наглядные пособия. 394006, Воронежская область, г. Воронеж, Ленинский район, ул. 20-летия Октября, дом 95, этаж 3, каб. 305	Свидетельство о государственной регистрации права серия 36-АД № 699874 от 04.12.2014г. Бессрочно

8. Карта обеспеченности литературой

Кафедра гуманитарно-социальных и экономических дисциплин
Направление подготовки (специальность): 40.04.01 Юриспруденция
Магистерские программы:

«Правосудие по гражданским, административным делам и экономическим спорам»
 «Юрист в сфере уголовного судопроизводства»

Форма обучения: очная, заочная

Дисциплина: Теория и практика делового общения

Курс: 1

Наименование, Автор или редактор, Издательство, Год издания, кол-во страниц	ЭБС (указать ссылку)
1	2
Основная литература	
Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: https://urait.ru/bcode/544942
Бурдина Е.А. Теория и практика делового общения: практикум. – М.: РГУП, 2024. – 129с. - ISBN 978-5-00209-090-7. - Текст : электронный. -	https://znanium.ru/read?id=445990
Дополнительная литература	
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. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	URL: https://urait.ru/bcode/535477

<p>Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20163-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>	<p>URL: https://urait.ru/bcode/557686</p>
<p>Митрошенков О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>	<p>URL: https://urait.ru/bcode/540108</p>
<p>Собольников В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>	<p>URL: https://urait.ru/bcode/540153.</p>
<p>Бутенина Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].</p>	<p>URL: https://urait.ru/bcode/543745</p>

Зав. библиотекой _____

В.В.Юршина

Зав. кафедрой _____

Л.В.Кочетова

9.Фонд оценочных средств
по дисциплине «Теория и практика делового общения»
(наименование дисциплины)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции(или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Теоретические основы делового общения	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4– способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения.	- собеседование по материалам лекции; - вопросы для семинаров и практических занятий; - презентация; - тест.
2.	Тема 2. Этика и этикет в деловом общении.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4– способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения; ОК-5– компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом.	- собеседование по материалам лекции; - вопросы для семинаров и практических занятий; - доклад, сообщение, презентация; - практическая работа («Этикет телефонных разговоров»), - элементы ролевой игры («Знакомство и представление собеседников»); - тест.

3.	Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4– способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения; ОК-5– компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом.	- собеседование по материалам лекции; - вопросы для семинаров и практических занятий; - доклад, сообщение, презентация; - дискуссия («Есть ли универсальное средство решения конфликтов в управлении коллективом в рамках деловой сферы?»); - кейс-задача «Развитие и предотвращение конфликта»; - тест.
4.	Тема 4. Невербальные средства общения	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; ОК-4– способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения; ОК-5– компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом.	- вопросы для семинаров и практических занятий; - практическая работа (заполнение таблицы «Невербальные средства общения»); - доклад, сообщение, презентация; - тест.
5.	Тема 5. Устная и письменная	ОК-2 – способность добросовестно исполнять	- вопросы для семинаров и

	речевая культура делового общения	<p>профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста;</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;</p> <p>ОК-4– способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения;</p> <p>ОК-5– компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом.</p>	<p>практических занятий;</p> <p>- доклад, сообщение, презентация;</p> <p>- практическая работа («Составление и редактирование деловой документации юриста»);</p> <p>- тест.</p>
6.	Тема 6. Активные формы делового общения	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста;</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;</p> <p>ОК-4– способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения;</p> <p>ОК-5– компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом.</p>	<p>- вопросы для семинаров и практических занятий;</p> <p>- доклад, сообщение, презентация;</p> <p>- тренинг «Введение в психологию человеческого общения» («Что слово, звук пустой?»);</p> <p>- тест.</p>
7.	Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать</p>	<p>- вопросы для семинаров и практических занятий;</p> <p>- доклад,</p>

		<p>принципы этики юриста;</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;</p> <p>ОК-4– способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения;</p> <p>ОК-5– компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом.</p>	<p>сообщение, презентация,</p> <p>- элементы деловой игры («Техника аргументации»);</p> <p>- тест.</p>
8.	<p>Тема 8.</p> <p>Использование современных информационных технологий в деловых отношениях</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста;</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;</p> <p>ОК-4– способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения;</p> <p>ОК-5– компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом.</p>	<p>- вопросы для семинаров и практических занятий;</p> <p>- доклад, сообщение, презентация;</p> <p>- контрольная работа (для обучающихся на ОЗО);</p> <p>- тест.</p>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра русского языка и культуры речи

**Перечень компетенций с указанием этапов их формирования
в процессе освоения ОП**
по дисциплине «Теория и практика делового общения»
(наименование дисциплины)

№ п/п	Код	Компетенция	Этапы формирования (№ семестра и № занятия)
1	ОК- 2	способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста;	1 этап – получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров. 2 этап – приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров. 3 этап – овладение навыками этичного ведения деловых переговоров. 3-4 семестр. Занятия 1-6
2	ОК- 3	способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;	1 этап – получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства. 2 этап – приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме. 3 этап – овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности

			<p>в устной и письменной форме.</p> <p>3-4 семестр. Занятия 1-6.</p>
3	ОК-4	<p>способность свободно пользоваться русским языком как средством делового общения;</p>	<p>1 этап – получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов.</p> <p>2 этап – совершенствование умений в логически верном, аргументированно, яснопостроении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов.</p> <p>3 этап – овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов.</p> <p>3-4 семестр. Занятия 1-6</p>
4	ОК-5	<p>способность вести собственное учебное исследование в области теории и практики делового общения, управлять коллективом</p>	<p>1 этап – получение знаний о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>2 этап – приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности.</p> <p>3 этап – овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.</p> <p>3-4 семестр. Занятия 2-6</p>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра русского языка и культуры речи

Оценочное средство «Ролевая игра»
по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности);

ОК-4, способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке).

1. **Тема** (проблема): «Знакомство и представление собеседников»

2. Концепция игры:

Создание коммуникативной ситуации, связанной со взаимным знакомством и представлением либо представлением через посредника. Участники игры продумывают различные варианты коммуникативной ситуации (представление в деловом общении «по вертикали», «по горизонтали», участников различного возраста и гендерной принадлежности). Работа осуществляется по микрогруппам 2–3 человека.

3. **Роли:** представляемый, представляющийся, посредник (факультативно).

4. Ожидаемые результаты:

- 1) закрепление навыков делового этикета, связанного со знакомством и взаимным представлением в различных коммуникативных ситуациях с учетом направленности программы магистратуры;
- 2) отработка различных способов рукопожатия (невербальные средства общения);
- 3) выявление связи между принципами деловой этикой и исполнением профессиональных обязанностей, соблюдением принципов этики юриста;
- 4) выработка навыка свободно пользоваться русским языком в рамках использования речевых этикетных формул как средства делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

5. **Методические материалы по проведению:** материалы лекции, сообщений и презентаций, с которыми участники игры должны познакомиться заранее.

6. Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Ролевая игра проведена на высоком методическом уровне. Обучающийся в роли представляемого/представляющегося/посредника	31-40

<p>демонстрирует хорошие знания о специфике деловой этики, правильно использует научную терминологию, грамотно строит коммуникативную ситуацию с учетом направленности программы магистратуры, владеет навыками литературной и деловой устной речи на русском языке.</p>	
<p>Ролевая игра проведена на хорошем методическом уровне. Обучающийся в роли представляемого/представляющегося/посредника демонстрирует достаточные знания о специфике деловой этики, правильно использует научную терминологию, грамотно строит коммуникативную ситуацию с учетом направленности программы магистратуры, в основном владеет навыками литературной и деловой устной речи на русском языке.</p>	21-30
<p>Ролевая игра в основном соответствует методическим требованиям. Обучающийся в роли представляемого/представляющегося/посредника демонстрирует фрагментарные знания о специфике деловой этики, неумело использует научную терминологию, допускает ошибки в построении коммуникативной ситуации с учетом направленности программы магистратуры, не владеет в полном объеме дидактическим инструментарием учебной дисциплины и навыками литературной и деловой устной речи на русском языке.</p>	11-20
<p>Ролевая игра не соответствует методическим требованиям. Обучающийся в роли представляемого/представляющегося/посредника не умеет использовать научную терминологию, при построении коммуникативной ситуации с учетом направленности программы магистратуры, допускает грубые и логические ошибки, не владеет знаниями о специфике деловой этики и дидактическим инструментарием учебной дисциплины, навыками литературной и деловой устной речи на русском языке.</p>	1-10

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра русского языка и культуры речи

Оценочное средство «Деловая игра»
по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

ОК-4, способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной речи; овладение навыками литературной и деловой устной речи на русском языке);
ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

1. **Тема** (проблема): «Техника аргументации»

2. Концепция игры:

Создание коммуникативной ситуации, связанной с реализацией навыка аргументации и убеждения с учетом направленности программы магистратуры. Группой выбирается «судья» - самый справедливый, по их мнению, товарищ, которому они доверяют. Работа осуществляется по микрогруппам 2–3 человека. Преподаватель отдаёт «судье» приз, который он должен вручить той микрогруппе, которая убедит его различными приёмами аргументации в том, что приз заслуживает именно она. Судья имеет право задавать вопросы и вступать в дискуссию.

3. **Роли:** судья, команды.

4. Ожидаемые результаты:

- 1) компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в управлении коллективом посредством применения системы аргументации и отработки различных способов убеждения;
- 3) выявление связи между достижением своей цели, принципами деловой этикой и деловым этикетом;
- 4) отработка навыков свободного использования речевых этикетных формул как средства делового общения с учетом направленности программы магистратуры.

5. **Методические материалы по проведению:** материалы лекции, сообщений и презентаций, с которыми участники игры должны познакомиться заранее, приз для победителей.

6. Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Деловая игра проведена на высоком методическом уровне. Обучающиеся в роли судьи/команд	31-40

<p>демонстрируют хорошие знания правил вербального и невербального этикета, умения логически верно, аргументированно, ясно строить устную речь, правильно используют научную терминологию, грамотно строит коммуникативную ситуацию с учетом направленности программы магистратуры, владеют навыками литературной и деловой устной речи на русском языке, аргументации.</p>	
<p>Деловая игра проведена на хорошем методическом уровне. Обучающиеся в роли судьи/команд демонстрируют достаточные знания правил вербального и невербального этикета, умения логически верно, аргументированно, ясно строить устную речь, правильно используют научную терминологию, грамотно строит коммуникативную ситуацию с учетом направленности программы магистратуры, владеют навыками литературной и деловой устной речи на русском языке, аргументации.</p>	21-30
<p>Деловая игра в основном соответствует методическим требованиям. Обучающиеся в роли судьи/команд демонстрируют фрагментарные знания правил вербального и невербального этикета, умения логически верно, аргументированно, ясно строить устную речь, допускают ошибки в использовании научной терминологии и построении коммуникативной ситуации с учетом направленности программы магистратуры, недостаточно владеют навыками литературной и деловой устной речи на русском языке, аргументации.</p>	11-20
<p>Деловая игра не соответствует методическим требованиям. Обучающиеся в роли судьи/команд не знают правил вербального и невербального этикета, лишены умения логически верно, аргументированно, ясно строить устную речь, неверно используют научную терминологию, неграмотно строит коммуникативную ситуацию с учетом направленности программы магистратуры, не владеют навыками литературной и деловой устной речи на русском языке, аргументации.</p>	1-10

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра _____ русского языка и культуры речи _____

Оценочное средство «Тренинг «Введение в психологию человеческого общения» («Что слово, звук пустой?»)»

(разработан заведующим кафедрой русского языка и культуры речи, доктором педагогических наук, доцентом Новиковой Л.И.)

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).

Концепция тренинга.

Каждому человеку крайне важно уметь правильно общаться с другими людьми. Общение – это сложный многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией взаимодействия. Этот процесс важен еще и потому, что в процессе общения люди получают информацию о другом человеке, которая проистекает не только и не столько из смысла сказанного, но и из ряда вербальных и невербальных нюансов.

Многие люди хотят повысить свое мастерство общения как бытового, так и делового. Для этого существует множество тренингов, разработанных курсов. Однако есть, на наш взгляд, область, которую обошли вниманием учебники и пособия по проведению тренингов. Общение начинается с мелочей, которые очень важны. В их числе звуковая оболочка используемых при общении слов, риторический и внешний облик человека, вступающего в общение, мимика, взгляд, жестикуляция, походка, манера слушать и говорить, манера сидеть, садиться и вставать и т.д. Это те коммуникативные мелочи, которые составляют индивидуальный, неповторимый коммуникативный почерк человека, составляют фундамент общения. Очень часто эти мелочи не осознаются, воспринимаются человеком на уровне подсознания, человек обладает неким знанием о другом человеке (собеседнике), но не может объяснить, откуда он это знает, считая, что ему подсказывает что-то интуиция.

Задача данного тренинга заключается в том, чтобы словно «под микроскопом» рассмотреть «атомы» общения, увидеть то, на что обычно не обращаем внимания, в частности: звуковую, а не смысловую сторону общения, которая очень важна при взаимодействии людей, в том числе в рамках направленности магистратуры.

В основе тренинга лежит основательная теоретическая база, представленная исследованиями в области психолингвистики, психосемантики, фоносемантики. Идеи ученых в этих областях знания были трансформированы в упражнения тренингового характера, выстроены в определенную систему, позволяющую, на наш взгляд, его

участникам в процессе тренинга понять многие важные вещи, не соприкасаясь с теорией психологических и лингвистических наук.

Данные задания «обрамлены» тренерскими «заставками», которые, как нам кажется, придают некую целостность тренингу и позволяют погрузиться в игровую атмосферу. Кроме того, тренинг имеет и информационную составляющую, для реализации которой тренер предваряет выполнение упражнения передачей небольшой порции интересной информации участникам тренинга

Внимание в разработанном тренинге обращено в первую очередь на звуковую оболочку слов, которая сопровождает смысл и влияет на смысл звучащего слова.

Ориентировочное время проведения – 4 часа.

Для проведения тренинга необходимо **оборудование**:

- чистые листы бумаги;
- карандаши или фломастеры, ручки;
- кнопки или магниты для доски;
- раздаточные листочки;
- заготовки с вопросами;
- словари (этимологические, ассоциативные, словари имен).

Цели тренинга заключаются в том, чтобы

- 1) получить знания об основных сведениях по ономастике и звуковом облике слова, позволяющие расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень;
- 2) приобрести умения работы со словом, способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня;
- 3) овладеть навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме с учетом направленности программы магистратуры;

Названные цели реализуются через решение следующих **задач**:

- показать участникам тренинга значимость звучащей речи;
- подвести к мысли о том, что слова не «звук пустой»;
- показать взаимосвязь психических процессов и речи;
- заинтересовать проблемами фоносемантики.

Ход тренинга

Слово ведущего:

В одной то ли ведомой, то ли неведомой, то ли далекой, то ли близкой стране жили звуки. Они передавали журчание ручейка, шепот ветра, шелест листьев под ногами, тихий разговор верхушек могучих сосен.

Могли передавать они и раскаты грома, и грохот лавины, и грозный рев вулкана.

И жили рядом со звуками люди, которые многому учились у звуков, многое понимали благодаря им, умели распознавать разные звуки. Люди могли определить, какая птичка возится в кустах, о чем она щебечет. По звуку шагов в чащобе могли определить, кто идет: старый озабоченный проблемами медведь или молодой, веселый гуляка-медвежонок. Жужжание пчелы могло подсказать людям, что она озабочена поисками медовых кладовых или переполнена радостью оттого, что найдена поляна с удивительно ароматными цветами, полными сладким нектаром.

Звуки ветра подсказывали людям погоду, звуки дождя рассказывали, какой будет урожай, завыванье метели погружало во вселенскую печаль, стук веток дерева в окно во

время ночной непогоды передавал жалобы дерева на свою жизнь и его желание попасть в дом, чтобы отогреться душой и оттаять заледеневшим деревянным телом.

Люди жили в мире, в единстве и гармонии с природой и звуками, которые слышали вокруг себя. Но шло время, сменялись поколения, многое из вечного и мудрого забывалось, оставалось ненужное и суетное...

И вот наступил день, когда люди перестали слышать скрип снега, хруст веток, разучились отличать голос малиновки от голоса иволги. Звуки перестали для них существовать. То есть они продолжали жить, звучать, но люди их не слушали и не слышали.

Задумались люди о том, что потеряли, загоревали, а потом и горевать перестали. Ведь нельзя жалеть о том, чего не знаешь, не помнишь и не понимаешь. И только некоторые из них стремились вспомнить забытое знание, тренировали свой слух, учились заново слушать звуки.

Мы с вами – далекие потомки этих людей. Люди – многое забывшие и потерявшие. Но мы можем прикоснуться к древней тайне звучащего слова, поскольку тайна эта покоится где-то внутри каждого из нас, забытые знания иногда прорываются в душу, освещая яркими протуберанцами темные уголки незнания.

Попробуем слушать и слышать. Попробуем распознать звуки...

Упражнение 1.

Звуки имени (разогрев)

Слово ведущего:

Каждому человеку дорого его собственное имя. Имена, как и все на свете, имеют свою историю. Они рождаются, живут своей особой жизнью, умирают, а иногда воскресают вновь.

Ряд ученых считает, что первыми словами на земле были имена собственные. Во многих странах, в ряде племен Африки существовал обычай скрывать имена, особенно от чужестранцев. В Эфиопии мать не звала своих детей по имени. А в индийских семьях даже муж и жена обращались друг к другу иносказательно. Некоторые люди считали, что имя человека – синоним его души. Чем дольше оно сохранится, тем бессмертнее будет человек.

По словам одного исследователя, в Египте стереть имя покойного с гробницы считалось величайшим преступлением. Чтобы этого никто не мог сделать, в Древней Греции имена вырезались на свинцовых дощечках, которые бросались на дно залива.

Индейцы навахо верили, что имя человека служит источником его счастья и сил и старались без лишней надобности не произносить имя, т.к. оно, по их мнению, изнашивается. Исходя из этих соображений, настоящее имя они держали в секрете, а пользовались прозвищами.

Человек в древности верил, что слово, имя – неотъемлемая часть предмета, личности. Без этой веры невозможна магия, немыслимы многие действия. Люди меняли имя больного ребенка, обмануть злых духов, которые могут причинить ему зло, а также это делалось для того, чтобы обмануть смерть.

У каждого из нас есть имя, и каждое имя каким-то образом отзывается в сердцах других людей...

Задание.

Участнику дается задание послушать имена присутствующих на тренинге людей, выбрать и назвать среди имен присутствующих одно имя по данной ему номинации (каждому участнику – одна номинация):

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| - самое пушистое имя | - самое крепкое имя |
| - самое певучее имя | - самое таинственное имя |
| - самое знойное имя | - самое свежее и прохладное имя |
| - самое сильное имя | - имя, которое нуждается в защите |

- самое нежное имя
- самое крепкое имя
- самое загадочное имя
- самое большое имя
- самое закрытое имя
- самое певучее имя
- самое грозное имя
- самое загадочное имя
- самое светлое имя
- самое открытое имя
- самое ароматное имя
- самое летнее имя

Методика проведения упражнения.

Участники по очереди проговаривают свои имена, все остальные слушают их и выбирают имя, подходящее под данную ему характеристику, стараются объяснить, почему они выбрали именно это имя. В процессе «обратной связи» выясняется, что на выбор имени и отнесение его к той или иной номинации повлияли именно звуки, его составляющие.

Упражнение 2.

Рассказ об имени «Что в имени тебе моем?..»

Слово ведущего:

«Что значит имя? Роза пахнет розой, хоть розой назови ее, хоть нет»... Героиня Шекспира, как мы видим, не придавала особого значения имени, а вот великий Гомер был совершенно другого мнения. В знаменитой «Одиссее» он писал:

Между живущих людей безымянным никто не бывает

Вовсе; в минуту рождения каждый, и низкий, и знатный

Имя свое от родителей в сладостный дар получает...

На ценность имени указывал Гёте: «Имя не безделица: недаром же Наполеон, чтобы получить великое имя, вдребезги расколотил чуть ли не половину человечества». Роль имени для человека, его значение нашли отражение в русских народных пословицах:

В лицо человек сам себя не признает, а по имени знает.

С именем Иван, а без имени – болван.

Без имени ребенок – чертенок.

Корова без клички – мясо.

Хорошо там и тут, где по имени зовут.

Что же представляет из себя имя?

Задание.

Каждый участник получает задание в течение 5-7 минут подготовить рассказ о своем имени. Предлагается ориентировочный вопросный план:

- почему родители дали ему такое имя;
- что он знает о своем имени (значение, происхождение, легенды, связанные с именем);
- кто из известных людей имел такое имя и является ли этот человек для него авторитетом в каких-либо вопросах,
- как относится к своему имени он сам и окружающие и т.д.

Методика проведения упражнения.

Для того чтобы «разговорить» участников тренинга, тренеру можно представить собственное имя, давая пример, образец построения своего собственного текста. Можно принести на занятие словари имен, фотографии выдающихся людей планеты (России) с наиболее распространенными именами.

В процессе обсуждения оказывается, что каждый человек «открыл» для себя не только другие имена, рассказы о которых услышал на занятии, но и свое собственное имя. Многие просто не задумывались о своих именах, об их звучании и содержании.

Рассказ об имени каждый готовит самостоятельно в течение 7–10 минут. Затем идет презентация имен и обсуждение.

Примерные варианты выступления.

Вариант 1.

Меня зовут Лариса. Имя красивое, яркое, звучное. В детстве мне нравилось играть со словами: в одном слове находить другие. Если «поиграть» так с моим именем, то внутри него, как в матрешке, можно обнаружить «рис», «ас», «сари», «раса», «лиса», другое имя «Сара», «сила». Такое имя, как мне кажется, ко многому обязывает.

Мама рассказывала, что она назвала меня так потому, что в школе ее любимым учителем была женщина, преподававшая русский язык, которую звали Лариса. В ее честь она меня так и назвала.

Сейчас я часто думаю о том, что это имя предопределило выбор моей профессии. В нашей семье никто никогда не был учителем: мама инженер-геолог, папа шахтер. Ни близкие, ни далекие родственники никогда учителями не были. А я с детства знала, что буду учителем. Именно русского языка. Мистика? Может быть. А может и нет...

Это имя предопределило, наверное, и характер. Во всяком случае во мне точно есть сила (к сожалению, не физическая) и в своей профессии я стремлюсь к тому, что называется «ас».

По происхождению, Лариса – греческое имя. Имя – загадка. Одни ученые говорят, что это имя переводится как чайка, другие – что оно произошло от названия греческого города Ларисса...

Так получилось, что ни с какими известными «Ларисами» никогда себя не сопоставляла. Наверное, потому, что с детства меня убедили, что не имя красит человека, а человек имя.

В детстве я свое имя не любила, думала, что, когда я вырасту, я его обязательно поменяю. Но сейчас я думаю иначе и стараюсь соответствовать своему красивому имени.

Вариант 2.

У меня необычное имя – Эльвира. Звучное и негромкое. Нежное и сильное одновременно. В переводе с немецкого означает «защита всех». Но помимо защитницы, в нем есть внутренние смыслы. Первый слог (эль) обозначает крепкое светлое английское пиво, если его отбросить, останется «вира», это итальянское междометие, используемое портовыми грузчиками и обозначающее «поднимай», если отбросить еще одну букву, то останется «Ира», что в переводе с греческого означает «мир», если отбросить еще одну букву, то останется «Ра» – древнеегипетский бог Солнца...

Упражнение 3.

Лингвистический эксперимент со звукообразами

Слово ведущего:

Мы с вами опять перенесемся в далекое прошлое и понаблюдаем за древними людьми, которые составляли первые слова. Что заставляло их назвать дом домом, а дым дымом, стол столом, а стул стулом? Наверное, мы этого никогда не узнаем, а жаль. Но прикоснуться к древней тайне мы все-таки попробуем.

Задание.

Даются слова-звукообразы: ВРОБАР и ЛЮВИНЬ. Эксперимент проводится следующим образом: Участники эксперимента записывают слова в два столбика, ведущий называет две полярные характеристики слов, участники тренинга записывают данные характеристики под словом, с которым они его соотносят.

Слова-характеристики:

Доброе – злое

Мужественное – женственное

Сильное – слабое

Коричневое – желтое

Округлое – угловатое

Активное – пассивное

Хорошее – плохое
 Красное – розовое
 Светлое – темное
 Большое – маленькое
 Легкое – тяжелое

Методика проведения упражнения.

Эксперимент такого плана носит название ассоциативного. Так как звукообразы, данные участникам тренинга, не имеют лексического значения, то ничто не отвлекает их от восприятия звуковой стороны данных моделей. Давая характеристику звукообразам, участники показывают, с чем ассоциируется произнесенный (заданный) комплекс звуков. После проведения эксперимента участники озвучивают характеристики, которые они «прикрепили» к словам. Как правило, оказывается, что в 99 % наблюдается совпадение ассоциативного ядра, что позволяет участникам в процессе обсуждения упражнения прийти к выводу, что звуки имеют смысл.

Упражнение 4.

Кисть волшебника

Слово ведущего

Как вы думаете, связаны звуки и краски? В чем проявляется эта взаимосвязь?

Как правило, учащиеся и обучающиеся имеют представление о такой взаимосвязи, вспоминают об опытах русского композитора Александра Скрябина, интереснейшие эксперименты которого, связанные с понятием цветомузыки, продолжают у нас в стране и за рубежом, о литовском художнике и композиторе Чюрленисе и т.д. Тренеру остается только добавить то, что участники группы не сказали при ответе на поставленные вопросы). Стоит также сказать о том, что музыкальные звуки, звуки природы и звуки речи – это разные вещи, хотя между ними есть немало общего.

Задание

Участникам тренинга раздают карандаши, фломастеры, листы бумаги, просят нарисовать слова-звукообразы, с которыми они работали раньше (ВРОБАР и ЛЮВИНЬ) так, как они себе их представляют. Названия-словообразы при этом не подписываются под рисунками.

Методика проведения упражнения

Участники тренинга в течение 15 минут рисуют звукообразы. Смысл упражнения заключается в том, что звуковая характеристика слова «направляет кисть волшебника», в результате чего появляются зримые «картинки», сопоставимые с характеристиками слова, данными при выполнении предыдущего упражнения.

После выполнения упражнения рисунки вывешивают (прикрепляют) к доске или раскладывают на столе.

Затем происходит обсуждение рисунков и разделение их на группы: где нарисован «вробар», а где «лювинь». Необходимо просить участников тренинга обосновать свой выбор (некоторые из выполненных работ представлены в приложении).

Упражнение 5.

Слова по заказу

Слово ведущего

Обычно мы пользуемся готовыми словами, воспроизводя их в своей речи, ничего не изобретая. Но давайте представим себя творцами, изобретателями, прародителями слов. В отличие от наших далеких предшественников, которые видели предмет и его озвучивали, давали имя, мы будем находиться в более сложном положении. Мы не знаем, о каком

предмете идет речь. Есть только характеристики этого предмета, основанные на восприятии его человеком.

Задание

Необходимо составить (сконструировать) звукообразы, которые соответствовали бы совокупности определений:

Вариант 1: тихое, спокойное, глубокое, слабое, мягкое.

Вариант 2: звонкое, яркое, сильное, твердое, глубокое.

Методика проведения упражнения

Участникам группы необходимо в течение пяти минут подумать над заданием и назвать слово. Возможно выполнение задания по микрогруппам (4-5 человек).

Созданные слова записываются на раздаточных листочках, перемешиваются и называются ведущим вслух. Участники должны определить, к какому варианту относится слово.

Обсуждают и неудачные слова, к словам неудачным подбираются уточняющие характеристики, одна или две из которых могут в слове не совпасть.

Например, словообраз «грюм» звонкое, яркое, сильное, твердое, но не глубокое, а мелкое.

Данное упражнение развивает слуховое чутье участников тренинга.

Варианты выполненных работ

Вариант 1 (тихое, спокойное, глубокое, слабое, мягкое): *тияка, улема, веаль...*

Вариант 2 (звонкое, яркое, сильное, твердое, глубокое): *гурсдор, мордарг, грумбрумтар...*

Упражнение 6.

Оцени словечко

Слово ведущего

В процессе обучения вас постоянно оценивают, ставя за это оценки. Иногда вы соглашаетесь с теми оценками, которые вам поставили. Иногда нет, так как они кажутся вам несправедливыми. А сейчас каждый из вас попробует оказаться в роли учителя. Учителя справедливого и беспристрастного. А оценивать мы будем... слова.

Задание

Необходимо поставить оценку словам родного языка по пятибалльной системе. Для этого задания даны слова-синонимы:

ЛИЦО – ЛИК – МОРДА – ХАРЯ – РОЖА

Обосновать поставленную оценку.

Методика проведения упражнения

Это упражнение основано на идее «психологического магнита» в нашем сознании (об этом писали психолингвисты А.П. Журавлев, Н.А. Павлюк). Смысл его заключается в том, что люди обычно не задумываются над тем, почему из ряда слов они выбирают тот или иной синоним, все происходит на уровне подсознания.

Упражнение помогает осмыслить разницу между синонимами одного синонимического ряда, а обоснование и обсуждение помогает увидеть разницу звуковую (фонетическую) и смысловую между данными словами.

Пример выполнения работы

Обычно обсуждение идет следующим образом:

Лицо: оценивается в баллах «5» или «4».

Обоснование: слово общеупотребительное, его звуковой облик не режет слух. Слово привычное.

Лик: оценивается в баллах «4» или «5».

Обоснование: слово необщепотребительное, высокое; его звуковой облик приятен. Слово используется для характеристики не любого лица, а изображения лица святых на иконах.

Морда: оценивается в баллах, как правило, «3».

Обоснование: слово часто используется в речи; с точки зрения его звукового облика грубое. Если слово относится к человеку, то это обидная характеристика. Но у него есть и свои «плюсы»: от него можно образовать уменьшительно-ласкательное «мордочка», «мордашка», «мордашечка», что «оправдывает» его в наших глазах, тем более что эти слова применимы даже по отношению к ребенку. Кроме того, слово имеет в языке еще одно значение: по отношению к животному (собаке), оно не является грубым или вульгарным. О собаке можно сказать: «Какая красивая морда».

Рожя: оценивается в баллах, как правило, «2».

Обоснование: слово используется в речи; с точки зрения его звукового облика грубое, вульгарное, резкое. Если слово относится к человеку, то это также обидная характеристика. «Плюсов» у него немного: от него можно образовать уменьшительно-ласкательное «рожица», вспомним детское (точка, точка, запятая, вышла рожица кривая).

Слово имеет в языке омоним с неприятным значением: заболевание инфекционного характера, которое тяжело излечивается традиционной медициной, хорошо помогают заговоры.

Харя: оценивается на «1» – самую низкую оценку.

Обоснование: слово используется в речи для оскорбления, унижения человека. С точки зрения его звукового облика грубое, вульгарное, резкое, имеет крайне неприятное сочетание звуков. «Плюсов» нет ни одного: нельзя образовать уменьшительно-ласкательные слова, нет ни одной ситуации общения, где бы это слово можно было использовать в позитивном смысле.

Подведение итогов тренером.

Каждый из вас сегодня побывал в роли исследователя. Материал для исследования у нас был необычным: мы анализировали звуки речи, учились не только слушать, но и слышать их.

Общение между людьми начинается с мелочей. И одна из этих мелочей – звуки, из которых состоят слова нашего языка. Они имеют смысл, они имеют значение, и этот смысл наряду с тем, что человек говорит, влияет на то, каким в дальнейшем будет общение. Если человек научится извлекать информацию не только из смысла речи, но и из звуков, ее составляющих, восприятие мира и человека в этом мире станет намного глубже

Слова не звук пустой,
 Наполненные смыслом,
 Они в траве густой
 Прорвутся птичьим писком.
 В небесной синеве,
 Расцвеченные солнцем,
 Расскажут о весне
 Нам птичьим колокольцем.
 Есть в звуках вечный смысл,
 Исконное свеченье.
 К ним сердцем прикоснись –
 Раскроется значенье...

Критерии оценивания

Критерии	Зачтено/не зачтено
<p>Обучающийся показал знания об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющие расширить кругозор и повысить интеллектуальный уровень; продемонстрировал умения, способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме посредством импровизации; показал хорошее владение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме с учетом направленности программы магистратуры. Допускались некоторые пробелы в знаниях и недочёты в организации речевой деятельности (слова-паразиты, жестикация, трудность в импровизации).</p>	Зачтено
<p>Обучающийся не показал знания об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющие расширить кругозор и повысить интеллектуальный уровень; не продемонстрировал умения, способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме посредством импровизации; не показал хорошее владение навыками расширения кругозора и повышения</p>	Не зачтено

<p>интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме. с учетом направленности программы магистратуры</p> <p>В речи не использовались приемы выразительности, импровизация отсутствовала.</p>	
--	--

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра русского языка и культуры речи

Кейс –задача

«Развитие и предотвращение конфликта»

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

1. **Перечень компетенций** (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности);

ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов; приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, аргументации, ведения дискуссии).

№ п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
----------	---------	--

1.	Подготовьте вариант решения заданной конфликтной ситуации, связанной с дальнейшим развитием конфликта. Ответьте на вопрос, какие профессиональные обязанности и принципы этики юриста не были соблюдены.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов).
2.	Подготовьте вариант решения заданной конфликтной ситуации, связанной с погашением конфликта. Ответьте на вопрос, какие профессиональные обязанности и принципы этики юриста были соблюдены.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности).
3.	Продумайте варианты решения заданной конфликтной ситуации, связанной с реализацией навыков управления в коллективе (деловое общение «по вертикали»). Какие знания о стратегиях разрешения конфликтов реализует эта ситуация?	ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов).

2. Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Обучающийся показал отличные знания о специфике деловой этики, о стратегиях разрешения конфликтов с учетом направленности программы магистратуры;	31-40

<p>особенностях этичного ведения деловых переговоров; продемонстрировал набор умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; а также умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; в процессе работы были показаны полностью сформированные навыки ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, аргументации, ведения дискуссии; в конфликтной ситуации был выявлен признак проблемы, он был изложен в ясной, четкой, краткой формулировке; обучающийся правильно выработал альтернативы, т.е. различные способы действия в данной ситуации, обосновал их, грамотно используя терминологию дисциплины, верно проанализировал положительные и отрицательные последствия каждого варианта и назвал необходимые ресурсы по их осуществлению.</p>	
<p>Обучающийся показал хорошие знания о специфике деловой этики, о стратегиях разрешения конфликтов с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; с незначительными пробелами продемонстрировал набор умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; а также умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; в процессе работы были показаны достаточно сформированные навыки ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, аргументации, ведения дискуссии. В конфликтной ситуации с некоторыми недочётами был выявлен признак проблемы, он был изложен в основном в ясной, четкой, краткой формулировке; обучающийся правильно выработал альтернативы, т.е. различные способы действия в данной ситуации, обосновал их, достаточно грамотно используя терминологию дисциплины, верно проанализировал положительные и отрицательные последствия каждого варианта и назвал необходимые ресурсы по их осуществлению.</p>	21-30
<p>Обучающийся показал неполные знания о специфике деловой этики, о стратегиях разрешения конфликтов с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; недостаточно продемонстрировал набор умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной</p>	11-20

<p>деятельности; а также умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; в процессе работы были показаны не вполне сформированные навыки ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, аргументации, ведения дискуссии. В конфликтной ситуации в основном был выявлен признак проблемы, он был изложен фрагментарно, в недостаточной формулировке; обучающийся не выработал альтернативы, т.е. различные способы действия в данной ситуации, не обосновал их, слабо владеет терминологией дисциплины, не проанализировал положительные и отрицательные последствия каждого варианта и не назвал необходимые ресурсы по их осуществлению.</p>	
<p>Обучающийся не показал знаний о специфике деловой этики, о стратегиях разрешения конфликтов с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; не продемонстрировал набор умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; а также умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; в процессе работы не были показаны сформированные навыки ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении, аргументации, ведения дискуссии. В конфликтной ситуации не был выявлен и не изложен признак проблемы; обучающийся не выработал альтернативы, т.е. различные способы действия в данной ситуации, не обосновал их, не владеет терминологией дисциплины, не проанализировал положительные и отрицательные последствия каждого варианта и не назвал необходимые ресурсы по их осуществлению.</p>	1-10

3. Инструкция и /или методические рекомендации по выполнению

Обучающимся дается описание событий, изображённых на рисунке, с последующим заданием.

Примерная методика кейс-задачи включает следующие этапы.

Первый этап: вступительная часть, введение в изучаемую проблему. Преподаватель обосновывает актуальность темы, раскрывает ее сложность, степень решения в теории и на практике; указывает связь проблемы с профессиональной деятельностью обучаемых; формулирует цели и задачи занятия; знакомит с организационными особенностями занятия, раздаёт карточки с изображением конкретных ситуаций. Учебная группа делится на несколько рабочих (учебных) подгрупп по 2–3 человека каждая. Преподаватель определяет задачи для подгрупп (изучить ситуацию, сформулировать и обосновать свои ответы и решения, подготовиться к публичной защите своего мнения), устанавливает время и режим самостоятельной работы.

Второй этап: групповая работа над ситуацией. Преподаватель наблюдает за работой подгрупп, отвечает на возникающие вопросы, дает рекомендации.

Третий этап: групповая дискуссия. Представители подгрупп поочередно выступают с сообщением о результатах работы: излагают общее мнение о событии, обосновывают предлагаемую альтернативу решения, отвечают на поставленные вопросы. После выступлений представителей подгрупп начинается общая дискуссия: обсуждение точек зрения и решений; оценка результатов анализа; формирование единого подхода к подобному рода проблемам и путям их решения; выбор наилучшего решения для данной ситуации.

При рассмотрении новой ситуации обучаемыми могут быть предложены несколько вариантов ее разрешения, и все они могут оказаться правильными, так как к достижению цели можно прийти разными путями, но в этом случае необходимо отметить тот путь, который наиболее оптимален и эффективен. Здесь проявляется творческий подход обучаемых к выбору разумных решений.

При анализе наиболее сложных ситуаций следует обратить внимание, что основная задача – не выявление подобных ситуаций, не отработка готовых рецептов, а выработка оптимальных и новых подходов по разрешению подобного рода ситуаций.

Четвертый этап: заключительная часть занятия. Преподаватель в заключительном слове оценивает общий результат коллективной работы группы, позиции подгрупп при анализе, выделяет правильные или ошибочные решения, обосновывает оптимальный подход к решению подобных ситуаций, рекомендует дополнительную литературу по проблеме.

При использовании метода анализа конкретных ситуаций рекомендуется применять следующий **алгоритм работы обучаемых в подгруппах:**

- 1) анализ ситуации целесообразно начинать с выявления признака проблемы, ее ясной, четкой, краткой формулировки;
- 2) выработка альтернатив, т.е. различных «способов действия в данной ситуации»;
- 3) разработка критериев решения проблемы, требований к содержанию альтернатив и их обоснованию;
- 4) при выборе лучшего решения опираться как на анализ положительных и отрицательных последствий каждого, так и на анализ необходимых ресурсов по их осуществлению.

В практике проведения занятий методом анализа конкретных ситуаций необходимо придерживаться следующих **правил для участников рабочих групп:**

- 1) все участники отвечают за работу в целом, а не за ту часть, которую выполняет каждый; всё, что наработано группой, причисляется к заслугам группы в целом;
- 2) каждый участник групповой работы лишается авторского права на вносимые в общее дело идеи, а также права на оценку достигнутых им лично результатов в работе; каждый участник должен ощущать свою принадлежность к команде и ответственность за то, какой он вносит вклад в общее дело;
- 3) тот, кто работает в группе, должен без предрассудков и высокомерия учитывать мнения других членов группы; работа в команде предполагает стремление к сотрудничеству и готовность поступиться своими собственными позициями.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра русского языка и культуры речи

Вопросы для собеседования по материалам лекций
по дисциплине «Теория и практика делового общения»

1. Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);

ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);

ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);

ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

2. Темы лекций

Тема 1.

Теоретические основы делового общения

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Что такое «общение», «деловое общение», «коммуникация» в рамках этики, в том числе с учетом	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики)

	направленности программы магистратуры?	
2	Основные аспекты общения с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).
3	Структура общения.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень)
4	Типы собеседников.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).

Тема 2.

Этика и этикет в деловом общении.

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Этика, мораль, нравственность, нормы коммуникации – в чём связь?	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики).
2	«Золотое правило» этики? Его связь с философскими и социологическими учениями?	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень).
3	В чём заключается специфика деловой этики, в том числе с учетом	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о

	направленности программы магистратуры?	специфике деловой этики).
4	Этика и этикет в деловом общении юриста? Какие правовые нормы связаны с их проявлением, в том числе с учетом направленности программы магистратуры?	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности).

Тема 3.

Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Что такое конфликт? Какова структура и классификация конфликтов?	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень).
2	Типы конфликтогенов.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).
3	Пути преодоления конфликтов в деловом общении с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов).
4	Роль медиатора в погашении конфликтов с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов).

Тема 6.

Активные формы делового общения

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Классификация форм делового общения в рамках деловой этики с учетом направленности программы магистратуры	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о психологии и этике ведения деловых переговоров).
2	Правила подготовки и проведения делового телефонного разговора с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов).
3	Правила подготовки и проведения переговоров с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой

		этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров).
4	Культура деловой переписки с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов).

3. Критерии оценивания:

Критерии	Оценка
Обучающийся продемонстрировал полностью сформированные знания о специфике деловой этики особенностях этичного ведения деловых переговоров с учетом направленности программы магистратуры; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; продемонстрировал владение умениями использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности и навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме. На вопросы даны исчерпывающие ответы, целесообразно проиллюстрированные наглядными примерами. Ответы изложены грамотным научным языком, все термины употреблены корректно, все понятия раскрыты верно.	31-40
Обучающийся показал сформированные знания, имеющие незначительные пробелы о специфике деловой этики особенностях этичного ведения деловых переговоров с учетом направленности программы магистратуры; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; в основном продемонстрировал владение умениями использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности и навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме. На вопросы даны в целом верные ответы, но с отдельными неточностями, не носящими принципиального характера. Не все термины употреблены правильно, присутствуют отдельные некорректные утверждения и грамматические / стилистические погрешности изложения. Ответы не проиллюстрированы примерами в должной мере.	21-30

<p>Обучающийся показал неполные знания о специфике деловой этики особенностях этичного ведения деловых переговоров с учетом направленности программы магистратуры; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; не продемонстрировал владение умениями использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности и навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме. Ответы на вопросы носят фрагментарный характер, верные выводы перемежаются с неверными. Упущены содержательные блоки, необходимые для полного раскрытия темы. Обучающийся в целом ориентируется в тематике учебного курса, но испытывает проблемы с раскрытием конкретных вопросов.</p>	11-20
<p>Знания отсутствуют либо имеют фрагментарный характер. Обучающийся не знает о специфике деловой этики особенностях этичного ведения деловых переговоров с учетом направленности программы магистратуры; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; не продемонстрировал владение умениями использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности и навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме. Ответы на вопросы отсутствуют либо не соответствуют содержанию вопросов. Ключевые для учебного курса понятия, содержащиеся в вопросах, трактуются ошибочно.</p>	1-10

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра русского языка и культуры речи

Вопросы для семинаров и практических занятий
по дисциплине «Теория и практика делового общения»

1. **Перечень компетенций** (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и

профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);

ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);

ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);

ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

Очная форма обучения

Тема семинара:

Теоретические основы делового общения (1 час)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Содержание понятий: «этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения», «культура делового общения».	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности).
2	Особенности этики делового общения «по вертикали», «по горизонтали» с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в

		логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи).
3	Специфика деловой этики: соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы и т.д. Основные механизмы воздействия на деловых партнеров.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи).

Тема практического занятия:

Этика и этикет в деловом общении (1 час)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке).

2	<p>Этикет телефонных разговоров. Рекомендации по ведению телефонных разговоров.</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).</p>
3	<p>Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет.</p>	<p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной форме);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности).</p>

Тема семинара:

Эмоции в жизни делового человека, предотвращение конфликтов в деловой сфере (1 час).

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	<p>Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций.</p>	<p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и</p>

		повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства).
2	Стрессы и стрессовые состояния. Профилактика и преодоление стресса.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень).
3	Профессиональное выгорание и его профилактика, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень).
4	Преодоление конфликтов в деловой сфере, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

Темапрактического занятия:

Невербальные средства делового общения (1 час).

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Классификация и особенности основных жестов. Межнациональные различия жестов.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и

		повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).
2	Особенности визуального контакта (виды взглядов и их трактовка; национальные особенности визуального контакта), их роль в деловом общении, в том числе и с учётом направленности программы магистратуры.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).

Тема занятия:

Устная и письменная речевая культура делового общения (1 час – семинар, 1 час – практическое занятие)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Понятие и основные слагаемые культуры речи делового человека с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности).
2	Специфика публичных выступлений: подготовка к публичному выступлению; условия и приемы поддержания	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового

	внимания к выступлению; завершение выступления.	общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности).
3	Культура слушания.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности).

Тема занятия:

Активные формы организации делового общения (1 час – семинар, 1 час – практическое занятие)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Стандарты деловой документации (классификация документов) с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно

		пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).
2	Культура деловой переписки с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).
3	Культура деловых совещаний с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным

		<p>языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
4	Организация и проведение пресс-конференций и брифингов.	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>

Тема занятия:

Психологические аспекты делового общения при переговорах (1 час – семинар, 1 час – практическое занятие)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Стадии подготовки и проведения переговоров с учетом направленности программы магистратуры.	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и</p>

		<p>устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
2	<p>Психологические особенности партнеров. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование).</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
3	<p>Техника аргументации (риторические методы: противоречия, «извлечения выводов», сравнения, «да-но», «бумеранга», видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p>

		<p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
4	Национальные особенности делового общения.	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).</p>

Тема занятия:

Использование современных информационных технологий в деловых отношениях (1 час – семинар, 1 час – практическое занятие)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации с учётом направленности программы магистратуры.	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой</p>

		деятельности в устной и письменной форме).
2	Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях с учётом направленности программы магистратуры.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения; ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

Заочная форма (в том числе группа выходного дня)

Темы семинара:

Теоретические основы делового общения (1 час)

Этика и этикет в деловом общении (1 час)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Содержание понятий: «этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения», «культура делового общения».	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности).
2	Особенности этики делового общения «по вертикали», «по горизонтали» с учётом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи).
3	Специфика деловой этики с учётом направленности программы магистратуры: соревнование	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение

	интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы и т.д. Основные механизмах воздействия на деловых партнеров.	умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи).
4	Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке).
5	Этикет телефонных разговоров. Рекомендации по ведению телефонных разговоров с учётом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в логически верном, аргументированно,

		ясном построении устной и письменной речи; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).
6	Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной форме); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности).

Темы семинара:

Эмоции в жизни делового человека, предотвращение конфликтов в деловой сфере (1 час)
Невербальные средства делового общения (1 час).

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства).
2	Стрессы и стрессовые состояния. Профилактика и преодоление стресса.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень).
3	Профессиональное выгорание и его профилактика, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и

		повышать интеллектуальный уровень).
4	Преодоление конфликтов в деловой сфере, в том числе с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста; ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения; ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).
5	Классификация и особенности основных жестов. Межнациональные различия жестов.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).
6	Особенности визуального контакта (виды взглядов и их трактовка; национальные особенности визуального контакта).	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).

Темы семинара:

Устная и письменная речевая культура делового общения (1 час)

Активные формы организации делового общения (1 час)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Понятие и основные слагаемые культуры речи делового человека с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).
2	Специфика	ОК-2 – способность

	<p>публичных выступлений: подготовка к публичному выступлению; условия и приемы поддержания внимания к выступлению; завершение выступления.</p>	<p>добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
3	<p>Культура слушания.</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
4	<p>Стандарты деловой документации</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно</p>

	(классификация документов)с учетом направленности программы магистратуры.	исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом.
5	Культура деловой перепискис учётом направленности программы магистратуры.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом.
6	Культура деловых совещанийс учётом направленности программы магистратуры.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом.
7	Организация и проведение пресс-конференций и брифингов.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом.

Темы семинара:

Психологические аспекты делового общения при переговорах (1 час)

Использование современных информационных технологий в деловых отношениях (1 час)

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Стадии подготовки и проведения переговоров с учётом направленности программы магистратуры.	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
2	Психологические особенности партнеров. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование).	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
3	Техника аргументации (риторические методы: противоречия, «извлечения выводов», сравнения, «да-но», «бумеранга», видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы:	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и</p>

	<p>преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).</p>	<p>развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
4	<p>О стандартах деловой документации (классификация документов) с учетом направленности программы магистратуры.</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).</p>
5	<p>Национальные особенности делового общения.</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения;</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков</p>

		в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).
6	Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях с учётом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

2. Критерии оценивания:

Критерии	Оценка
<p>Обучающийся демонстрирует полностью сформированные знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов;</p> <p>умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении</p>	31-40

<p>законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;</p> <p>владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.</p> <p>Обучающийся на протяжении семинара демонстрирует всестороннее владение учебным материалом, знакомство с различными точками зрения на проблему в современной науке, способность к обобщению обсуждаемой проблемы, грамотно, логично выстраивает ответ, свободно оперирует понятийным аппаратом по проблеме, аргументированно и полно отвечает на все дополнительные вопросы преподавателя и сокурсников.</p>	
<p>Обучающийся демонстрирует сформированные знания, имеющие незначительные пробелы в специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>Показывает достаточные умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности.</p> <p>В целом владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и</p>	<p>21-30</p>

<p>деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.</p> <p>Обучающийся на протяжении семинара демонстрирует владение учебным материалом, способность к обобщению обсуждаемой проблемы, грамотно, логично выстраивает ответ, использует в выступлении понятийный аппарат по проблеме, но в то же время в ходе выступления недостаточно полно раскрыл суть обсуждаемого вопроса или допустил незначительные неточности. На заданные преподавателем дополнительные вопросы ответил правильно.</p>	
<p>Обучающийся показывает неполные знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>Не демонстрирует умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности.</p> <p>Не владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.</p> <p>Обучающийся в целом демонстрирует в ходе семинара знание учебного материала, однако испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы, при изложении допускает ошибки, в том числе в выводах, аргументация слабая, обнаруживает пробелы в понимании терминологии. На заданные преподавателем и сокурсниками дополнительные вопросы затруднился ответить.</p>	<p>11-20</p>

Обучающийся не показывает знания о специфике деловой этике с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.

Не владеет умениями по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;

Не владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.

Обучающийся не знает значительной части обсуждаемого программного материала, допускает существенные ошибки, на заданные преподавателем вопросы не смог дать удовлетворительный ответ.

1-10

Кафедра русского языка и культуры речи**Практическая работа**по дисциплине «Теория и практика делового общения»**1. Перечень компетенций** (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);

ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).

2. Темы практических работ

№ п/п	Тема	Код компетенции (части) компетенции
1.	Этикет телефонных разговоров с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров); ОК-4, способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи).
2.	Заполнение таблицы «Невербальные средства общения».	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).
3.	Составление и редактирование деловой документации юриста с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и

	<p>невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).</p>
--	---

3. Методические рекомендации по подготовке и проведению

1. Этикет телефонных разговоров

Цель: 1) приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности с учетом направленности программы магистратуры; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; 2) совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной речи.

Каждому обучающемуся раздаётся карточка со следующим заданием.

Перед вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее знаком «+», а если отрицательное – знаком «-».

варианты ответов	номера вопросов												
+													
-													

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк "Русь". У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь Вам?»
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк "Русь"».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!»
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»
10. «Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь Вам?»
11. «Так, кого Вы ждете?»
12. «Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».
13. «Спасибо. При случае я позвоню Вам».

14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».

15. «Расскажите, как это случилось».

16. «Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?»

17. «Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».

18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?»

19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».

20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».

21. «Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».

22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».

23. «Здравствуйте, банк "Русь", у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».

24. «Вы не правы. Однако что Вы скажете про акции нашего банка?»

25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

Обучающиеся работают самостоятельно, после всем раздаётся «ключ».

Используя «ключ» теста, подсчитайте количество несовпадений с вашими ответами.

варианты ответов	номера вопросов												
	+				4					9	10		
-	1	2	3		5	6	7	8			11	12	13
варианты ответов	номера вопросов												
	+	14		16		18					23		25
-		15		17		19	20	21	22		24		

Несовпадения обсуждаются всей группой.

Критерии оценивания

Критерии	Зачтено/не зачтено
Обучающийся показывает знания о специфике деловой этикетс учетом направленности программы магистратуры; о правилах вербального и невербального этикета; умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; владеет навыками этичного ведения	Зачтено

деловых переговоров, возможны незначительные пробелы и недочёты (до трёх несовпадений включительно).	
Обучающийся не показывает знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; о правилах вербального и невербального этикета; умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; не владеет навыками этичного ведения деловых переговоров (свыше трёх несовпадений).	Не зачтено

2. Заполнение таблицы «Невербальные средства общения».

Цель: получение знаний о правилах невербального этикета, культурно-национальных особенностях невербалики.

Основные правила построения таблиц

Статистические таблицы как средство наглядного и компактного представления цифровой информации должны быть правильно оформлены.

Основные приемы, определяющие технику формирования статистических таблиц, следующие:

1. Таблица должна быть компактной и содержать только те исходные данные, которые непосредственно отражают исследуемое явление в статике и динамике и необходимы для познания его сущности.

2. Следует избегать ненужной, второстепенной, бессодержательной по отношению к данному объекту исследования информации. Цифровой материал необходимо излагать таким образом, чтобы при анализе таблицы сущность явления раскрывалась чтением строк слева направо и сверху вниз.

3. Заголовок таблицы и названия граф и строк должны быть четкими, краткими, лаконичными, представлять собой законченное целое, органично вписывающееся в содержание текста.

4. Необходимо избегать большого количества точек и запятых в названиях таблицы и граф — это затрудняет чтение таблицы.

5. Если название таблицы состоит из двух и более предложений, точка ставится для отделения предложений друг от друга, но не после последнего.

6. В заголовках граф допускаются точки только при необходимых сокращениях.

7. В заголовке таблицы должны найти отражение объект, знак, время и место совершения события. Но при этом следует помнить, что чем более краток и лаконичен текст заголовка таблицы, тем она яснее и доходчивее для чтения и анализа, естественно, если это осуществляется не в ущерб ее точности и познавательности.

8. Заголовки таблицы, граф и строк пишутся полностью без сокращений.

9. Для того чтобы было легче читать и анализировать большие (по количеству приведенных строк) таблицы целесообразно оставлять двойной промежуток после каждых пяти (и далее кратных пяти) строк.

10. Если названия отдельных граф повторяются, содержат повторяющиеся термины или несут единую смысловую нагрузку, то им необходимо присвоить общий объединяющий заголовок. Данный прием используется и для подлежащего, и для сказуемого таблиц.

11. Графы (столбцы) и строки полезно нумеровать. Графы, заполненные названием строк, принято обозначать заглавными буквами алфавита (А, В и т.д.), а все последующие графы номерами в порядке возрастания.

Критерии оценивания

Критерии	Зачтено/не зачтено
Обучающийся показывает знания о специфике деловой этикет с учетом направленности программы магистратуры; о правилах вербального и невербального этикета; умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; возможны незначительные пробелы и недочёты. Таблица соответствует тематике, лаконична и информативна, искажения учебного материала нет, обучающийся грамотно использует терминологию дисциплины; таблица оформлена в соответствии с требованиями. Допускаются некоторые недочёты в оформлении, не влияющие на содержание.	Зачтено
Обучающийся не показывает знания о специфике деловой этикет с учетом направленности программы магистратуры; о правилах вербального и невербального этикета; умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи. Таблица не соответствует тематике, избыточна и неинформативна, есть искажение учебного материала, обучающийся не владеет терминологией дисциплины; таблица оформлена с нарушениями требований.	Не зачтено

3. Составление и редактирование деловой документации юриста (резюме, деловые письма разных видов и др.)»)

Цели: 1) получение знаний о законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов с учетом направленности программы магистратуры; 2) совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении письменной речи в рамках делового общения; в соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; 3) овладение навыками литературной и деловой письменной речи на русском языке, способами построения,

толкования, правильного оформления деловых документов с учетом направленности программы магистратуры.

Составление и оформление личных документов

В случае персонального обращения с просьбами, жалобами, ходатайствами и т.п. к руководству предприятия или организации составляются документы личного характера, автором документа является его составитель. К таким документам относятся:

- резюме;
- автобиография;
- заявление;
- расписка;
- доверенность (личная).

Текст их может быть произвольным и составляется самим автором, но реквизиты: наименование вида документа, дата, подпись должны быть обязательно в любом из этих документов.

Резюме – документ, содержащий краткие сведения биографического характера, предоставляемый лицом при трудоустройстве. Резюме является предельно краткой и вместе с тем достаточно полной справкой о том, что представляет собой кандидат на должность в профессиональном отношении и социальном аспекте. Изучение резюме является обязательной процедурой при подборе персонала на любую должность.

Резюме содержит:

- 1) персональные данные (Ф.И.О., домашний адрес, телефон, дата рождения, семейное положение, гражданство);
- 2) цель трудоустройства (указание должности, на которую претендует кандидат);
- 3) образование (указываются в обратной хронологической последовательности наименования всех учебных заведений, начиная с последнего места учебы);
- 4) опыт работы (список предыдущих мест работы, включая работы временного характера, с указанием занимаемых должностей и дат);
- 5) профессиональные навыки;
- 6) общественная деятельность;
- 7) дополнительная информация (иностранные языки, водительские права, возможность или желание совершать поездки в рамках служебных обязанностей, знание ПК, личные качества и т.д.);
- 8) рекомендации (с указанием фамилий и телефонов).

Резюме приобретают все большую популярность в условиях поиска возможностей трудоустройства. Особенностью данного документа является изложение сведений о своем образовании и трудовой деятельности в обратном порядке, начиная с настоящего момента. В резюме могут быть указаны любые дополнительные сведения о своих профессиональных навыках. В состав данных обязательно включается информация, которая может повлиять на решение о приеме на данную должность.

Пункты должны формулироваться в нейтральном стиле. В России резюме имеет необязательный информационно - рекламный характер и обычно не является документом, несущим правовую нагрузку.

Автобиография – документ, в котором работник собственноручно в произвольной форме (без исправления и помарок) дает краткое описание в хронологической последовательности этапов своей жизни и трудовой деятельности. В автобиографии должны быть отражены: фамилия, имя, отчество, причины изменения фамилии, год и место рождения, социальное положение, образование, какие учебные заведения заканчивали и по какой специальности, трудовая деятельность с указанием в прямой хронологическом порядке времени, должности и места работы, причин перехода на другую работу и перерывов в работе более одного месяца, служба в Российской армии, награды, поощрения,

взыскания, судимость, семейное положение, основные сведения о ближайших родственниках и иные сведения.

Используется повествовательная форма изложения от первого лица. Автобиография подписывается и датируется составившим ее лицом.

Заявление – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц), адресованный должностному лицу или организации. Как правило, в организации формы заявлений унифицированы и представлены в виде бланков, например, заявление о приеме на работу, об увольнении. Законодательством не предусмотрено обязательное составление гражданами заявления о приеме на работу. Все необходимые сведения об их предстоящей деятельности и оплате труда включаются в трудовой договор. Однако практика написания заявления о приеме на работу сложилась исторически и имеет достаточно устойчивую форму обращения гражданина.

Для заявления характерны следующие реквизиты:

- адресат;
- заявитель (необходимо полностью прописать имя, отчество, фамилию);
- наименования вида документа (заявление);
- текст;
- подпись и расшифровку подписи;
- дата составления.

Заявление оформляется на листе бумаги формата А4, текст составляется в произвольной форме. В заявлении не принято писать предлог «от» (кого) и употреблять обороты: «весьма убедительно», «заранее признателен», «прошу не отказать» и т.п.

Расписка – это документ, подтверждающий получение каких-либо материальных ценностей. Расписка содержит следующие реквизиты: наименование вида документа; дата; текст; подпись и расшифровка подписи лица, давшего расписку. Текст расписки включает указание должности, фамилии, имени, отчества лица, выдавшего и получившего что-либо; перечень полученного с указанием количества и стоимости (цифрами и в скобках прописью с большой буквы).

Личная доверенность – это документ, свидетельствующий о предоставлении права доверенному лицу на совершение определенных действий или получение денежных или товарно-материальных ценностей от лица доверителя.

По своему назначению доверенность является документом для представительства доверенного лица от имени доверителя перед третьими лицами. Доверенности бывают двух разновидностей: официальные и личные. Официальные доверенности выдаются представителю предприятия на совершение сделок, получение денег, товарно-материальных ценностей или других действий от имени предприятия. Такая доверенность имеет унифицированную форму и строгий учет на предприятии.

Личные доверенности выдаются от лица доверителя на получение зарплаты и других выплат, связанных с трудовыми отношениями, на получение пенсий, пособий и стипендий, вкладов в банках, корреспонденции. Перечисленные доверенности нотариального удостоверения не требуют и имеют следующие реквизиты:

- наименования вида документа;
- дата;
- текст (с указанием Ф.И.О., паспортных данных доверителя и доверенного лица, вида действий по доверенности)
- подпись и расшифровку подписи доверителя;
- подпись должностного лица, заверившего доверенность;
- печать организации, в которой доверитель работает, учится или жилищно-эксплуатационной организации по месту жительства.

Доверенности выдаются, как правило, на срок определенных действий. Если срок в доверенности не указан, она сохраняет свою юридическую силу в течение года со дня ее выдачи. Доверенность считается недействительной, если в ней отсутствует дата выдачи.

Задания

1. Оформите резюме.
2. Напишите заявление о приеме на работу, в котором укажите структурное подразделение, должность, при необходимости особенности в работе (неполный рабочий день, почасовая оплата и т.п.).
3. Напишите автобиографию, необходимую для оформления документов при поступлении на работу.
4. Напишите заявление о переводе на другую работу, в тексте которого укажите наименование структурного подразделения, в которое переводится сотрудник и причину перевода.
5. Составьте доверенность на получение заработной платы.
6. Напишите заявление о предоставлении вам административного отпуска.
7. Оформите расписку на получение товарно-материальных ценностей.
8. Напишите заявление на увольнение, в тексте которого укажите причину и дату увольнения.

Используется взаимопроверка и взаимное редактирование.

Критерии оценивания

Критерии	Зачтено/не зачтено
<p>Обучающийся показывает знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; о правилах вербального и невербального этикета; умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; владеет навыками составления деловых бумаг, возможны незначительные пробелы и недочёты. Документы соответствуют своему назначению, все реквизиты присутствуют, соблюден стандарт, а также стилевые и языковые требования. Допускается 1-2 недочёта в оформлении, не влияющие на содержание.</p>	<p>Зачтено</p>
<p>Обучающийся не показывает знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; о правилах вербального и невербального этикета; умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; не владеет навыками составления деловых бумаг. Документы не</p>	<p>Не зачтено</p>

соответствуют своему назначению, отсутствуют необходимые реквизиты, нарушен стандарт, а также стилевые и языковые требования.	
---	--

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра русского языка и культуры речи**Комплект заданий для контрольной работы
(заочное отделение)**по дисциплине «Теория и практика делового общения»

4. Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);

ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);

ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);

ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

Вариант 1

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	Значение какого понятия может быть раскрыто следующим образом? Выбор и организация языковых средств, которые в определенной ситуации при	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики

	<p>соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении коммуникативных задач – это... .</p>	<p>юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства).</p>
2	<p>Дополните фразу: Вежливость, корректность, тактичность, точность, эмпатия, доброжелательность, аутентичность, инициативность – личные качества, которые определяют уровень ... культуры.</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).</p>
3	<p>Перечислите основные стили общения.</p>	<p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранными языками как средством делового общения</p>

		(получение знаний о правилах вербального и невербального этикета)
4	Что представляет коммуникативная сторона общения? Укажите еще две стороны общения.	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).</p>
5	Раскройте значение понятия РЕЧЬ.	<p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).</p>

6	Дополните таблицу Стратегии поведения в конфликтных ситуациях <table border="1" data-bbox="172 210 836 636"> <tr> <td data-bbox="172 210 328 636">Приспособление (изменение своей позиции)</td> <td data-bbox="328 210 448 636">Компромисс (...)</td> <td data-bbox="448 210 592 636">Игнорирование (уход от конфликта без его решения)</td> <td data-bbox="592 210 719 636">... (открытая борьба за свои интересы, конкуренция)</td> <td data-bbox="719 210 836 636">... (совместная выработка решения, соответствующих интересам всех сторон)</td> </tr> </table>	Приспособление (изменение своей позиции)	Компромисс (...)	Игнорирование (уход от конфликта без его решения)	... (открытая борьба за свои интересы, конкуренция)	... (совместная выработка решения, соответствующих интересам всех сторон)	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).							
Приспособление (изменение своей позиции)	Компромисс (...)	Игнорирование (уход от конфликта без его решения)	... (открытая борьба за свои интересы, конкуренция)	... (совместная выработка решения, соответствующих интересам всех сторон)										
7	Укажите дистанции, соответствующие следующим зонам общения: – интимная зона общения; – социальная зона общения.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров).												
8	Найдите лишнее, объясните свой выбор: интонация, дистанция, тембр голоса, пауза, громкость, грамотность.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной форме).												
9	Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам. <table border="1" data-bbox="172 1375 836 2004"> <thead> <tr> <th data-bbox="172 1375 363 1413">Термин</th> <th data-bbox="363 1375 836 1413">Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="172 1413 363 1599">Монолог -</td> <td data-bbox="363 1413 836 1599">продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений</td> </tr> <tr> <td data-bbox="172 1599 363 1675">Диалог -</td> <td data-bbox="363 1599 836 1675">продолжительное высказывание одного лица</td> </tr> <tr> <td data-bbox="172 1675 363 1787">Деловой разговор -</td> <td data-bbox="363 1675 836 1787">взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками</td> </tr> <tr> <td data-bbox="172 1787 363 1899">Деловая беседа -</td> <td data-bbox="363 1787 836 1899">разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения</td> </tr> <tr> <td data-bbox="172 1899 363 2004">Интервью -</td> <td data-bbox="363 1899 836 2004">кратковременный контакт, преимущественно на одну тему</td> </tr> </tbody> </table>	Термин	Определение	Монолог -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений	Диалог -	продолжительное высказывание одного лица	Деловой разговор -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками	Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения	Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).
Термин	Определение													
Монолог -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений													
Диалог -	продолжительное высказывание одного лица													
Деловой разговор -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками													
Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения													
Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему													

	<p>Деловые переговоры - способ коллективного обсуждения проблем группой специалистов</p> <p>Деловое совещание - столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения</p> <p>Спор - основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон</p>	
10	<p>В каких деловых письмах (письмо-ответ, письмо-просьба, письмо-напоминание, письмо-приглашение) могут использоваться следующие формулы:</p> <p>-В ответ на Ваше письмо...</p> <p>-Приглашаем Вас принять участие в ...</p>	<p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).</p>

Вариант 2.

№	Вопросы	Код компетенции (части) компетенции
1	<p>Значение какого понятия может быть раскрыто следующим образом?</p> <p>Знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять деятельность партнеров к желаемому результату - это</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства).</p>
2	Дополните фразу:	ОК-2 – способность

	Содержательность, правильность, доступность, ясность, логичность, образность, уместность. – это качества, которые характеризуют уровень культуры... .	добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).
3	Назовите основные виды слушания	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета)
4	Что представляет перцептивная сторона общения? Укажите еще две стороны общения.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность

		<p>совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).</p>					
5	Раскройте значение понятия ЯЗЫК.	<p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).</p>					
6	<p>Дополните таблицу</p> <p>Стратегии поведения в конфликтных ситуациях</p> <table border="1" data-bbox="209 1234 868 1608"> <tr> <td>...</td> <td>Компромисс (урегулирование путем взаимных уступок)</td> <td>... (уход от конфликта без его решения)</td> <td>Соперничество (открытая борьба за свои интересы, конкуренция)</td> <td>Сотрудничество (...)</td> </tr> </table>	...	Компромисс (урегулирование путем взаимных уступок)	... (уход от конфликта без его решения)	Соперничество (открытая борьба за свои интересы, конкуренция)	Сотрудничество (...)	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ,</p>
...	Компромисс (урегулирование путем взаимных уступок)	... (уход от конфликта без его решения)	Соперничество (открытая борьба за свои интересы, конкуренция)	Сотрудничество (...)			

		управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов).																		
7	Укажите дистанции, соответствующие основным зонам общения: – личная (персональная) зона общения; – публичная (общественная) зона общения.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров).																		
8	Найдите лишнее, объясните свой выбор: поза, жест, взгляд, мимика, интонация, походка.	ОК-3 – способность совершенствоваться и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной форме).																		
9	Сравните столбцы в таблице и подберите правильное продолжение определений к представленным терминам.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Термин</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Монолог-</td> <td>продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений</td> </tr> <tr> <td>Диалог -</td> <td>продолжительное высказывание одного лица</td> </tr> <tr> <td>Деловой разговор -</td> <td>взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками</td> </tr> <tr> <td>Деловая беседа -</td> <td>разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения</td> </tr> <tr> <td>Интервью -</td> <td>кратковременный контакт, преимущественно на одну тему</td> </tr> <tr> <td>Деловые переговоры -</td> <td>способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов</td> </tr> <tr> <td>Деловое совещание -</td> <td>столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения</td> </tr> <tr> <td>Спор -</td> <td>основное средство согласованного принятия заинтересованных сторон</td> </tr> </tbody> </table>		Термин	Определение	Монолог-	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений	Диалог -	продолжительное высказывание одного лица	Деловой разговор -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками	Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения	Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему	Деловые переговоры -	способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов	Деловое совещание -	столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения	Спор -	основное средство согласованного принятия заинтересованных сторон
	Термин		Определение																	
	Монолог-		продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений																	
	Диалог -		продолжительное высказывание одного лица																	
	Деловой разговор -		взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками																	
	Деловая беседа -		разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения																	
	Интервью -		кратковременный контакт, преимущественно на одну тему																	
	Деловые переговоры -		способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов																	
Деловое совещание -	столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения																			
Спор -	основное средство согласованного принятия заинтересованных сторон																			
10	В каких деловых письмах (письмо-ответ, письмо-просьба, письмо-напоминание, письмо-	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и																		

	приглашение) могут использоваться следующие формулы: -В целях ознакомления с ... -Напоминаем Вам, что до ... остается... Просим подтвердить...	иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).
--	---	--

5. Критерии оценивания:

Критерии	Оценка
<p>Обучающийся демонстрирует полностью сформированные знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов;</p> <p>умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;</p> <p>владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через</p>	<p>31-40</p>

<p>организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. В заданиях допущено до 2 ошибок.</p>	
<p>Обучающийся демонстрирует сформированные знания, имеющие незначительные пробелы в специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов. Показывает достаточные умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности. В целом владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме;</p>	<p>21-30</p>

<p>литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. В заданиях допущено 3 – 4 ошибки.</p>	
<p>Обучающийся показывает неполные знания о специфике деловой этикетис учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>Не демонстрирует умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности.</p> <p>Не владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровнячерез организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного</p>	<p>11-20</p>

<p>оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. В заданиях допущено 5 – 6 ошибок.</p>	
<p>Обучающийся не показывает знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>Не владеет умениями по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;</p> <p>Не владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и</p>	<p>1-10</p>

деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. В заданиях допущено 7 и более ошибок.	
--	--

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Перечень тем для дискуссии

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

1. **Перечень компетенций** (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

№ п/п	Тема	Код компетенции (части) компетенции
1.	<p>Есть ли универсальное средство решения конфликтов в управлении коллективом в рамках деловой сферы?</p> <p>Цели: 1) приобрести умение использовать правовые нормы в связи с языковыми; 2) овладеть навыком ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии с учетом направленности программы магистратуры; 3) прийти к выводу о решении поставленного вопроса.</p>	<p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов; приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>

2. **Методические рекомендации по подготовке и проведению**

1. **Выбор темы.** Тема «Есть ли универсальное средство решения конфликтов в управлении коллективом в рамках деловой сферы?» актуальна для участников дискуссии,

поскольку она социально значима и связана с реальной практикой юриста. Формулировка темы заставляет задуматься над поставленной проблемой.

2. Разработка вопросов для обсуждения.

1. Как возникают конфликты в деловой сфере?
2. Первопричины конфликта «по вертикали» и «по горизонтали»?
3. Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях?
4. Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения?
5. Конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение?
6. Конфликт – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное?
7. Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации?
8. Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом?
9. Какие конфликтогены вы чаще всего наблюдаете на своей работе? Можно ли их не допускать?
10. Возможно ли контролировать свои эмоции, как именно и в каких ситуациях?

3. Разработка сценария дискуссии.

1. Вводное слово преподавателя (обоснование выбора данной темы, указание на ее актуальность, задачи, стоящие перед участниками дискуссии).
2. Вопросы, вынесенные на обсуждение, условия ведения дискуссии.
3. Приемы активизации обучаемых (наглядные пособия, технические средства и др.).
4. Список литературы, необходимой для изучения.

Основные контуры замысла дискуссии доводятся до ее участников заранее. Обучаемые должны за несколько дней до проведения дискуссии знать тему спора, предложенные для обсуждения вопросы, чтобы изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проконсультироваться со специалистами, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию.

4. Непосредственное проведение групповой дискуссии на учебном занятии.

Преподаватель во вступительном слове напоминает тему, цели и задачи дискуссии, предлагаемые вопросы для обсуждения. После вводного слова он начинает дискуссию постановкой вопроса или комментариями по проблеме, приглашает присутствующих высказать собственное мнение по первому вопросу. Преподаватель предоставляет слово желающим выступить, активно содействует естественному развитию обсуждения, втягивает в активный обмен мнениями всех участников.

Вводная часть.

Варианты организации вводной части:

- 1) заранее поставить перед одним или двумя участниками задачу выступить с вводным проблемным сообщением, раскрывающим постановку проблемы;
- 2) кратко обсудить вопрос в малых группах;
- 3) использовать краткий опрос по теме.

Любой из вариантов не должен занимать много времени, чтобы можно было быстрее перейти к дискуссии.

Преподаватель может задавать вопросы участникам разговора, ограничивать их, если они выходят за рамки обсуждаемой темы. Он может применять специальные приемы для повышения активности аудитории: подбадривать «противников»; заострять противоположные точки зрения; использовать противоречия, разногласия в суждениях выступающих, обращать доводы спорящего против него самого; предупреждать возможные возражения со стороны спорящих; создавать затруднительные ситуации, когда выдвигаются примеры, содержащие противоречивые моменты, сложные решения, делающие возможным появление различных точек зрения.

При руководстве дискуссией продуктивность выдвижения гипотез и идей повышается, если преподаватель:

- 1) дает время на обдумывание ответов;
- 2) избегает неопределенных двусмысленных вопросов;
- 3) обращает внимание на каждый ответ;
- 4) изменяет ход рассуждения участников—расширяет мысль или меняет ее направленность (например, задает вопросы типа: «Какие еще сведения можно использовать? Какие еще факторы могут оказывать влияние? Какие здесь возможны альтернативы?» и т.д.);
- 5) побуждает участников к углублению мысли (например, с помощью вопросов: «Итак, у вас есть ответ? Как вы к нему пришли? Как можно доказать, что это верно?»).

Преподавателю следует поощрять участников спора, используя такие реплики, как: «интересная мысль», «хорошая постановка вопроса», «давайте разберемся, подумаем» и т.п. Он должен помогать выступающим в четкой формулировке мыслей, подборе нужных слов. Не нужно уходить от неожиданных вопросов, отказываться от обсуждения частных проблем, ссылаясь на их несоответствие плану дискуссии.

5. Разбор, подведение итогов дискуссии.

Преподаватель подводит итоги дискуссии, анализирует выводы, к которым пришли участники спора, подчеркивает основные моменты правильного понимания проблемы, показывает ложность, ошибочность высказываний, несостоятельность отдельных позиций по конкретным вопросам темы спора. Он обращает внимание на содержание речей, точность выражения мыслей, глубину и научность аргументов, правильность употребления понятий, оценивает умение отвечать на вопросы, применять различные средства полемики, отмечает наиболее активных участников дискуссии, дает рекомендации по дальнейшему изучению обсуждаемой проблемы, совершенствованию полемических навыков и умений.

Правила ведения дискуссии

(по М.В. Кларину, Н. Энкельманну)

- 1) дискуссия — это деловой обмен мнениями, в ходе которого каждый выступающий должен стараться рассуждать как можно объективнее;
- 2) выступления должны проходить организованно, каждый участник может выступать только с разрешения ведущего, повторные выступления могут быть только отсроченными, недопустима перепалка между участниками;
- 3) каждое высказывание должно быть подкреплено фактами;
- 4) в обсуждении следует предоставить каждому участнику возможность высказаться;
- 5) каждое высказывание, позиция должны быть внимательно рассмотрены;
- 6) необходимо внимательно слушать выступления других, размышлять над ними и начинать говорить только тогда, когда появляется уверенность, что каждое ваше слово будет сказано по делу;
- 7) в ходе обсуждения недопустимо «переходить на личности», навешивать ярлыки, допускать уничижительные высказывания и т.д.;
- 8) отстаивайте свои убеждения в энергичной и яркой форме, не унижая при этом достоинства лица, высказавшего противоположное мнение;
- 9) при высказывании мнений, не совпадающих с вашим, сохраняйте спокойствие, исходя из того, что два человека и не могут обладать одинаковым мнением;
- 10) любое выступление должно иметь целью разъяснение разных точек зрения и примирение спорящих;
- 11) говорите только по заданной теме и избегайте любых бесполезных уклонений в сторону;
- 12) говорите лаконично, воздерживайтесь от растянутых вступлений, сразу же начинайте говорить по существу. Остроту дискуссии придают точные высказывания;
- 13) ведите себя корректно. Не используйте время для высказывания недовольства тому или иному лицу, тем более отсутствующему.

Памятка участнику ведения спора- диалога в рамках дискуссии
(по М.В. Кларину)

1. Я критикую идеи, а не людей.
2. Моя цель не в том, чтобы «победить», а в том, чтобы «прийти к наилучшему решению».
3. Я побуждаю каждого из участников к тому, чтобы участвовать в обсуждении и усваивать всю нужную информацию.
4. Я выслушиваю соображения каждого, даже если я с ними не согласен.
5. Я пересказываю (делаю парафраз) то, что мне не вполне понятно.
6. Я сначала выясняю все идеи и факты, относящиеся к обеим позициям, а затем пытаюсь совместить их так чтобы это совмещение давало новое понимание проблемы.
7. Я стремлюсь осмыслить и понять оба взгляда на про.
8. Я изменяю свою точку зрения, когда факты дают для этого ясное основание.

Формулировки, используемые в споре, дискуссии (по Н.Т. Оганесян): «Уважаемые коллеги...», «Основной вопрос нашего спора состоит в том, что...», «Я хотел бы выразить мнение...», «Для подтверждения нашей точки зрения мы приведем цитату...», «Вам, конечно, известно, что наука давно установила...», «Общеизвестным является тот факт...», «Я внимательно выслушал предыдущего оратора и хочу быть беспристрастным...», «Позвольте для подтверждения правильности этого тезиса апеллировать к следующим авторитетам...», «Я хочу поблагодарить выступающего за большое количество новых фактов...», «Среди прочего он отметил...», «Против этого свидетельствует то, что...», «Если сравнить оба эти мнения, то...», «По этой причине я предлагаю...», «В общих чертах дело выглядит следующим образом...», «Но из вашего ответа ясно...», «Итак, во-первых...», «Далее...», «Я не то хотел сказать...», «Эти слова неправильно выражают мою мысль...», «Позвольте мне уточнить свою позицию...», «Я считаю, что это предложение недостаточно аргументировано...», «Мы должны подумать, а не...», «Лучшим путем, как мне кажется...», «Нам необходимо решить...», «Наша группа занимает следующую позицию, отстаивает следующую точку зрения...», «Мы обосновываем ее со следующих позиций, таким образом...», «Я не хочу поддерживать ни ту, ни другую сторону...», «Мы утверждаем...», «Они возражают, указывая на...», «Мне кажется, что они сходятся в этом вопросе...», «Возможно, что здесь и кроется решение, так как...», «В этом направлении мы и должны продолжать размышления...», «Мы уже довольно много говорим о...», «До сих пор все вертелось вокруг...», «При этом как-то упустили из виду...», «Именно это мне и кажется особенно важным, потому что...», «Вношу предложение...»

3. Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Обучающийся демонстрирует отличные знания о психологии и этике ведения деловых переговоров с учетом направленности программы магистратуры; стратегиях разрешения конфликтов; показывает умения использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; владеет навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. Выступление соответствует теме дискуссии, логика ясная, четкая, аргументированное изложение своей позиции, умение обобщать и делать выводы. Форма	31-40

представления позиции и аргументов показывает культуру общения, конструктивная критика мнения собеседника	
Обучающийся демонстрирует сформированные знания, имеющие незначительные пробелы о психологии и этике ведения деловых переговоров с учетом направленности программы магистратуры; стратегиях разрешения конфликтов; в целом показывает умения использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; достаточно владеет навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. Позиция в основном сформулирована, подтверждается аргументами, логичностью изложения. Демонстрирует культуру общения	21-30
Обучающийся демонстрирует неполные знания о психологии и этике ведения деловых переговоров с учетом направленности программы магистратуры; стратегиях разрешения конфликтов; не показывает умения использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; не владеет навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. Позиция сформулирована нечетко. Не все аргументы основаны на фактах. Логика нечеткая, аргументы не всегда поддерживают позицию	11-20
Знания о психологии и этике ведения деловых переговоров с учетом направленности программы магистратуры; стратегиях разрешения конфликтов отсутствуют или имеют фрагментарный характер; не сформированы умения использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; не владеет навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии. Отсутствие собственной точки зрения. Отсутствие аргументов или они не основаны на фактах. Логика отсутствует. Отсутствие понимания культуры общения.	1-10

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Кафедра русского языка и культуры речи**Темы докладов, сообщений**по дисциплине «Теория и практика делового общения»**1. Перечень компетенций** (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);

ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);

ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);

ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

2. Перечень докладов, сообщений по темам

№ темы дисциплины	Тематика докладов и сообщений	Код компетенции (части компетенции)
Тема 1. <i>Теоретические основы делового</i>	1) Коммуникация в организациях. 2) Внутрикorporативные	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные

<i>общения</i>	деловые отношения, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).
Тема 2. <i>Этика и этикет в деловом общении</i>	1) Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении. 2) Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах. 3) Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах. 4) Речевой этикет и социальный статус личности, в том числе и в связи с направленностью программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).
Тема 3. <i>Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтных ситуаций в деловой сфере</i>	1) Управление деловыми конфликтами, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров); ОК-5 – компетентное

		использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов).
Тема 4. <i>Невербальные средства общения</i>	1) Национально-культурные различия невербальных средств общения и их специфика в рамках деловой коммуникации.	ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).
Тема 5. <i>Устная и письменная речевая культура делового общения</i>	1) Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке).
Тема 6. <i>Активные формы делового общения</i>	1) Деловые переговоры, их специфика, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры. 2) Факторы успеха в проведении делового совещания, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом

		(получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов).
Тема 7. <i>Психологические аспекты делового общения при переговорах</i>	<p>1) Влияние имиджа юриста на эффективность делового взаимодействия.</p> <p>2) Психологические аспекты делового общения, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>3) Социально-психологические проблемы деловых отношений, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>4) Логические и психологические приемы полемики, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о стратегиях разрешения конфликтов).</p>
Тема 8. <i>Использование современных информационных технологий в деловых отношениях</i>	<p>1) Виды и особенности деловых приемов и презентаций.</p> <p>2) Деловая коммуникация в деятельности юриста, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>3) Особенности деловой переписки, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>4) Письменная коммуникация в структуре делового общения, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>5) Эффективная презентация и деловой протокол.</p> <p>6) Особенности составления официально-деловых текстов.</p> <p>7) Особенности телефонной коммуникации и деловые отношения, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>8) Электронные средства коммуникации и их</p>	<p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов).</p>

	использование в деловом взаимодействии, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	
--	---	--

3. Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
<p>Обучающийся демонстрирует полностью сформированные знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов;</p> <p>умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;</p> <p>владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.</p>	31-40
<p>Обучающийся демонстрирует сформированные знания, имеющие незначительные пробелы о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи,</p>	21-30

<p>позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>Показывает достаточные умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности.</p> <p>В целом владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.</p>	
<p>Обучающийся показывает неполные знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>Не демонстрирует умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном,</p>	11-20

<p>аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности.</p> <p>Не владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.</p>	
<p>Обучающийся не показывает знания о специфике деловой этики с учетом направленности программы магистратуры; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>Не владеет умениями по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;</p> <p>Не владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения</p>	<p>1-10</p>

4. Методические рекомендации по написанию докладов и сообщений

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.
9. Обсуждение доклада.
10. Оценивание доклада

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение(опровержение), заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Вступление должно содержать:

- название доклада;
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- интересную для слушателей форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Библиографическое описание может быть выполнено в одной из двух форм.

1). *Библиографическая ссылка.* Это сведения об источниках цитат и фактов. Наиболее удобны номерные ссылки. Такая ссылка, заключенная в квадратные скобки, содержит номер работы по библиографическому списку и номер страницы. Ссылка на цитаты осуществляется следующим образом: при цитировании чужого текста слова помещаются в кавычки, при этом в ссылке указываются не только фамилию, имя и отчество автора, но и название книги, год издания, место издания, страница, откуда он взят.

Образец ссылки к цитатам:

Цит. по кн. Новикова Л.И. Правильность русской речи: Справочник по. культуре речи (часть II). – М.: РГУП, 2016. – С. 80.

2). *Библиографический список.* В конце основного текста контрольной работы располагается тематически отобранный и систематизированный перечень сведений об

использованной литературе. В начале списка располагают работы отечественных авторов, а за ними – иностранных (на иностранном языке).

Образец списка используемой литературы:

Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 431 с.

Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство. – М.: Юрайт, 2013. – 576 с.

Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – М.: Флинта: МПСИ, 2014. – 376 с.

Павлова Л.Г., Кашаева И.Н. Коммуникативная эффективность делового общения: монография. – М.: РИОР, ИНФРА-М, 2016. – 169 с.

Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение. – М.: КНОРУС, 2016. – 352 с.

Методические рекомендации по подготовке сообщения

Сообщение – это устный монолог, содержащий самостоятельно усвоенные сведения.

Цель сообщения – информировать слушателей о том, что им не было известно. Поэтому сообщение должно быть очень четким и по композиции, и по содержанию, и по форме выражения.

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.

Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.

Любое устное выступление должно удовлетворять *трем основным критериям*, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Лучше всего тему сформулировать таким образом, чтобы ее первое слово обозначало наименование полученного в ходе выполнения проекта научного результата (например, «Технология изготовления...», «Модель развития...», «Система управления...», «Методика выявления...» и пр.). Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя «объять необъятное», охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа. Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество, при необходимости место учебы/работы, статус), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. Стержневая идея проекта понимается как основной тезис, ключевое положение. Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;

- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;

- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.

Самая частая ошибка в начале речи – либо извиняться, либо заявлять о своей неопытности. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме.

К аргументации в пользу стержневой идеи проекта можно привлекать фото-, видеофрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием. Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес.

План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно-личные предложения. Перед тем как использовать в своей презентации корпоративный и специализированный жаргон или термины, вы должны быть уверены, что аудитория поймет, о чем вы говорите.

Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей. Закончить выступление можно решительным заявлением. Вступление и заключение требуют обязательной подготовки, их труднее всего создавать на ходу. Психологи доказали, что лучше всего запоминается сказанное в начале и в конце сообщения («закон края»), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотнесение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное, усилить и сгустить основную мысль, оно должно быть таким, «чтобы слушатели почувствовали, что дальше говорить нечего» (А.Ф. Кони).

В ключевых высказываниях следует использовать фразы, программирующие заинтересованность. Вот некоторые обороты, способствующие повышению интереса:

- «Это вам позволит...»
- «Благодаря этому вы получите...»
- «Это позволит избежать...»
- «Это повышает ваши...»
- «Это дает вам дополнительно...»
- «Это делает вас...»

- «За счет этого вы можете...»

После подготовки текста / плана выступления полезно проконтролировать себя вопросами:

- Вызывает ли мое выступление интерес?
- Достаточно ли я знаю по данному вопросу, и имеется ли у меня достаточно данных?
- Смогу ли я закончить выступление в отведенное время?
- Соответствует ли мое выступление уровню моих знаний и опыту?

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста. Отметим, однако, что чтение заранее написанного текста значительно уменьшает влияние выступления на аудиторию. Запоминание написанного текста заметно сковывает выступающего и привязывает к заранее составленному плану, не давая возможности откликаться на реакцию аудитории.

Общеизвестно, что бесстрастная и вялая речь не вызывает отклика у слушателей, какой бы интересной и важной темы она ни касалась. И наоборот, иной раз даже не совсем складное выступление может затронуть аудиторию, если оратор говорит об актуальной проблеме, если аудитория чувствует компетентность выступающего. Яркая, энергичная речь, отражающая увлеченность оратора, его уверенность, обладает значительной внушающей силой.

Кроме того, установлено, что *короткие фразы* легче воспринимаются на слух, чем длинные. Лишь половина взрослых людей в состоянии понять фразу, содержащую более тринадцати слов. А третья часть всех людей, слушая четырнадцатое и последующие слова одного предложения, вообще забывают его начало. Необходимо избегать сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов. Излагая сложный вопрос, нужно постараться передать информацию по частям.

Пауза в устной речи выполняет ту же роль, что знаки препинания в письменной. После сложных выводов или длинных предложений необходимо сделать паузу, чтобы слушатели могли вдуматься в сказанное или правильно понять сделанные выводы. Если выступающий хочет, чтобы его понимали, то не следует говорить без паузы дольше, чем пять с половиной секунд.

Особое место в презентации проекта занимает обращение к аудитории. Известно, что обращение к собеседнику по имени создает более доверительный контекст деловой беседы. При публичном выступлении также можно использовать подобные приемы. Так, косвенными обращениями могут служить такие выражения, как «Как Вам известно», «Уверен, что Вас это не оставит равнодушными». Подобные доводы к аудитории – это своеобразные высказывания, подсознательно воздействующие на волю и интересы слушателей. Выступающий показывает, что слушатели интересны ему, а это самый простой путь достижения взаимопонимания.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. Часто удачная шутка может разрядить атмосферу.

После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

Кафедра русского языка и культуры речи

Темы презентаций

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

1. Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код):

ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (получение знаний о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);

ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; приобретение умений, способствующих расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);

ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; совершенствование умений в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);

ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (получение знаний о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; приобретение умений использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

1. Перечень тем для презентаций:

№ п/п	Тема	Код компетенции (части компетенции)
1	Особенности служебного этикета. Нормы этикета, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры. Приветствия, представления, знакомства.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в

		межличностном общении и профессиональной деятельности).
2	Этикет телефонных разговоров. Рекомендации по ведению телефонных разговоров, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке).
3	Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности); ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме).
4	Стрессы и стрессовые состояния. Профилактика и преодоление стресса.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень).
5	Профессиональное выгорание и его профилактика, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (получение знаний об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень).
6	Классификация и особенности основных	ОК-3 – способность

	жестов. Межнациональные различия жестов.	совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).
7	Особенности визуального контакта (виды взглядов и их трактовка; национальные особенности визуального контакта).	ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (получение знаний о правилах вербального и невербального этикета).
8	Стандарты деловой документации (классификация документов), в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (приобретение умений по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этического ведения деловых переговоров); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом.
9	Техника аргументации (риторические методы: противоречия, «извлечения выводов», сравнения, «да-но», «бумеранга», видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этического ведения деловых переговоров); ОК-3 – способность

	<p>т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, коммуникативные и т.д.).</p>	<p>совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов);</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).</p>
10	<p>Национальные особенности делового общения.</p>	<p>ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров);</p> <p>ОК-3 – способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень (овладение навыками расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме);</p> <p>ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения;</p> <p>ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих</p>

		мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).
11	Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях, в том числе и с учетом направленности программы магистратуры.	ОК-2 – способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста (овладение навыками этичного ведения деловых переговоров); ОК-4 – способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения (овладение навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов); ОК-5 – компетентное использование на практике приобретенных умений и навыков в организации исследовательских работ, управлении коллективом (овладение навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии).

2. Критерии оценивания:

Критерии	Зачтено/не зачтено
Обучающийся демонстрирует полностью сформированные знания о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов; умения по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и	Зачтено

письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности; владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.

Допустимы незначительные пробелы и недочёты.

Презентация полностью соответствует теме, показывает знание предмета и свободное владение текстом, грамотное использование научной терминологии, импровизация, речевой этикет стройное логико-композиционное построение речи, доказательность, аргументированность

использование языковых (метафоры, фразеологизмы, пословицы, поговорки и т.д.) и неязыковых (поза, манеры и пр.) средств выразительности; фонетическая организация речи, правильность ударения, четкая дикция, логические ударения и пр.; осуществляется взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), знание и учет законов восприятия речи, использование различных приемов привлечения и активизации внимания; соблюдены требования к первому и последним слайдам, прослеживается обоснованная последовательность слайдов и информации на слайдах, необходимое и достаточное количество фото- и видеоматериалов, учет особенностей восприятия графической (иллюстративной) информации, корректное сочетание фона и графики, дизайн презентации не противоречит ее содержанию, грамотное соотнесение устного выступления и компьютерного сопровождения, общее впечатление от мультимедийной презентации или

содержит некоторые недочёты в оформлении и незначительное нарушение оформления, а также хорошее владение материалом, осуществляется взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), знание и учет законов восприятия речи, использование различных приемов привлечения и

<p>активизации внимания; соблюдены требования к первому и последним слайдам, прослеживается обоснованная последовательность слайдов и информации на слайдах, необходимое и достаточное количество фото- и видеоматериалов, учет особенностей восприятия графической (иллюстративной) информации, корректное сочетание фона и графики, дизайн презентации в целом не противоречит ее содержанию, достаточно грамотное соотнесение устного выступления и компьютерного сопровождения, общее впечатление от мультимедийной презентации</p>	
<p>Обучающийся не показывает знания о специфике деловой этики; особенностях этичного ведения деловых переговоров; об основных сведениях по русскому языку и культуре речи, позволяющих расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень; об основах риторического мастерства; о правилах вербального и невербального этикета; законах построения, толкования, правильного оформления деловых документов; о психологии и этике ведения деловых переговоров; стратегиях разрешения конфликтов.</p> <p>Не владеет умениями по использованию знания по этике и этикету деловых отношений в межличностном общении и профессиональной деятельности; соблюдении этичного ведения деловых переговоров; способствующие расширению кругозора и повышению интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; в логически верном, аргументированно, ясном построении устной и письменной речи; соблюдении законов построения, толкования, правильного оформления деловых документов; использования правовых норм в профессиональной и общественной деятельности;</p> <p>Не владеет навыками этичного ведения деловых переговоров, расширения кругозора и повышения интеллектуального уровня через организацию речевой деятельности в устной и письменной форме; литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке; способами построения, толкования, правильного оформления деловых документов; навыками ясного выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; публичной речи, аргументации, ведения дискуссии.</p> <p>Презентация не соответствует теме, требованиям оформления и композиционного построения; не осуществляется взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), нет знания и учета</p>	<p>Не зачтено</p>

<p>законов восприятия речи, не используются различные приемы привлечения и активизации внимания; не соблюдены требования к первому и последним слайдам, не прослеживается обоснованная последовательность слайдов и информации на слайдах, нет необходимого и достаточного количества фото- и видеоматериалов, учета особенностей восприятия графической (иллюстративной) информации, корректного сочетания фона и графики, дизайн презентации противоречит ее содержанию, отсутствует грамотное соотношение устного выступления и компьютерного сопровождения.</p>	
---	--

4. Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов – то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- 1) объем текста на слайде – не больше 7 строк;
- 2) маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- 3) отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
- 4) значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- 1) выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- 2) использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации).

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 – 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеют осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода *вспомогательный* материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в *начале* и в *конце* презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к **оформлению презентации**. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекаете ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада («Следующий слайд, пожалуйста...»).

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- 1) удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- 2) к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
- 3) не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ»

Вопросы для зачета

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

(наименование дисциплины)

1. Сущность, функции и структура общения с учетом направленности программы магистратуры.
2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
3. Характеристика основных стилей общения с учетом направленности программы магистратуры.
4. Роль этики в деловом общении с учетом направленности программы магистратуры.
5. Особенности служебного этикета с учетом направленности программы магистратуры.
6. Этика делового общения «по вертикали», «по горизонтали» с учетом направленности программы магистратуры.
7. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
8. Эмоции в жизни делового человека, характеристика эмоций.
9. Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников.
10. Методы воздействия на партнера.
11. Стрессы, их причины, профилактика и преодоление стресса.
12. Профессиональное выгорание и его профилактика с учетом направленности программы магистратуры.
13. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях с учетом направленности программы магистратуры.
14. Кинесические особенности общения: мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Классификация и особенности основных жестов.
15. Проксемические особенности общения. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта.
16. Виды взглядов и их трактовка.
17. Подготовка к публичному выступлению.
18. Техника аргументации, применяемые риторические выразительные средства с учетом направленности программы магистратуры.
19. Культура слушания партнера.
20. Культура делового спора.
21. Культура деловой переписки с учетом направленности программы магистратуры.
22. Деловые беседы: понятие, структура и характеристика основных этапов деловой беседы, методы и приемы ведения бесед с учетом направленности программы магистратуры.
23. Культура деловых совещаний: виды и типы совещаний, подготовка, организация и проведение совещаний с учетом направленности программы магистратуры.

24. Деловые переговоры, их основные классификации с учетом направленности программы магистратуры.
25. Основы разработки стратегии и тактики переговоров с учетом направленности программы магистратуры.
26. Стадии подготовки и проведения переговоров.
27. Подготовка и проведение брифингов и пресс-конференций.
28. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
29. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий с учетом направленности программы магистратуры.
30. Этикет телефонных разговоров.

Заведующий кафедрой _____ / _____

(подпись) (ФИО)

Критерии оценивания зачета:

Критерии	Баллы
НЕЗАЧЕТ	
<p><i>Не знает</i> основных положений теории и практики делового общения с учетом направленности программы магистратуры, плохо структурирует найденную информацию.</p> <p><i>Не умеет</i> применять основные положения теории делового общения на практике или допускает слишком много ошибок. Неуверенно отвечает на вопросы.</p> <p><i>Не владеет</i> способами применения основных положений теории делового общения на практике, ответы неполные, материал в устных и письменных ответах излагается разрозненно и нелогично; не владеет также первичными навыками анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения учебных задач.</p>	<p>«неудовлетворительно»</p> <p>менее 41 балла</p>
ЗАЧЕТ	
<p><i>Знает</i> основные положения теории и практики делового общения с учетом направленности программы магистратуры, однако точность и скорость обработки информации невысоки, обучающийся плохо структурирует найденную информацию.</p> <p><i>Умеет</i> применять положения теории делового общения на практике, но допускает ошибки. Доказательно, но не вполне уверенно отвечает на вопросы.</p> <p><i>Владеет</i> в некоторой мере способами применения основных положений теории делового общения на практике, но при этом ответы неполные, материал в устных и письменных ответах излагается разрозненно и не вполне логично; владеет также первичными навыками анализа и оценки информации,</p>	<p>«удовлетворительно»</p> <p>41 ÷ 66 баллов</p>

<p>необходимой для постановки и решения учебных задач.</p>	
<p><i>Знает</i> основные положения теории и практики делового общения с учетом направленности программы магистратуры, правильные и быстрые способы поиска информации, необходимой для выполнения учебной задачи по заданному алгоритму; грамотно структурирует найденный материал.</p> <p><i>Умеет</i> применять основные положения теории делового общения на практике, обосновать выбор и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи. Доказательно, но не вполне уверенно отвечает на вопросы.</p> <p><i>Владеет</i> достаточно хорошо способами применения основных положений теории делового общения на практике, навыками анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения учебных задач, осознает важность постановки и решения учебных задач для профессионального и личностного развития.</p>	<p>«хорошо» 67÷85 баллов</p>
<p><i>Знает</i> основные положения теории и практики делового общения с учетом направленности программы магистратуры, а также индивидуальные, быстрые, эффективные методы поиска информации для грамотного выполнения учебной задачи на творческом уровне и способы точной и правильной обработки и структурирования полученной информации.</p> <p><i>Умеет</i> применять основные положения теории делового общения на практике, обосновывать свой выбор и его оптимальность, а также полноту состава источников, необходимых для решения поставленной задачи.</p> <p><i>Владеет</i> на высоком уровне способами применения основных положений теории делового общения на практике, а также навыками анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения учебных задач, осознает важность постановки и решения учебных задач для профессионального роста и саморазвития.</p>	<p>«отлично» 86÷100 баллов</p>

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

по дисциплине «Теория и практика делового общения»

Магистерские программы:

- «Корпоративный юрист»,
- «Налоговый юрист»,
- «Юрист в сфере международного бизнеса и евразийской интеграции»,
- «Юрист в сфере недвижимости»,
- «Правосудие по гражданским, административным делам и экономическим спорам»,
- «Юрист в сфере финансово-бюджетной деятельности, финансового контроля и публичных закупок»,
- «Юридическая деятельность в органах государственной и муниципальной власти»,
- «Юрист в сфере уголовного судопроизводства»,
- «Юрист в сфере экономической деятельности»,
- «Юрист эколог».

Квалификация (степень): магистр

Форма обучения: очная, заочная

Содержание банка тестовых заданийF1: **Дисциплина:** Теория и практика делового общения

F2: Кафедра русского языка и культуры речи ФГБОУ ВО «Российский государственный университет правосудия».

V1: Теория и практика делового общения

ОК-2 способность добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста

I:

S:Совокупность нравственных норм, регулирующих общение людей в совместной профессиональной деятельности – это ###

+:этика делового общения

I:

S:Формы неэтичного поведения в деловом общении - это

–:предварительное обсуждение деловых вопросов по телефону

+:невыполнение ранее заключенного договора,

+:фальсификация деятельности партнера,

+:подкуп партнера

–:подарки и цветы

I:

S:Формы этичного поведения, которые Вы изберете, если Ваш партнер проявляет вербальную агрессию - это

+:переключение внимания партнера на другие проблемы

+:эмоциональная разрядка (юмор, смех)

+:неагрессивное уравновешенное поведение

–:ответная вербальная агрессия

–:угроза

I:

S: Ситуативные факторы, способствующие нарушению этических принципов делового общения – это

–: строгое соблюдение правил общения «по горизонтали»,

+ : стресс,

–: деловая обстановка в фирме,

+ : дефицит времени

I:

S: Предметом юридической этики как научной дисциплины является ...

–: имущественные правоотношения

+ : проявление морали в правосудии и правоохранительной деятельности

–: соблюдение порядка во время судебного заседания

–: наиболее общие черты государства и права

I:

S: Содержание этических кодексов фирм берет свое начало из «золотого правила этики», которое формулируется так: «Поступай по отношению к другим так, как ####»

+ : ты хочешь, чтобы поступали по отношению к тебе

+ : хочешь, чтобы поступали по отношению к тебе

+ : ты хочешь, чтобы поступали к тебе

+ : хочешь, чтобы поступали к тебе

I:

S: К способам повышения этического уровня делового общения в организации относятся:

+ : создание этических комиссий

+ : обучение этическому поведению

+ : разработка этических нормативов общения

–: самоутверждение личности

–: создание законодательной базы

I:

S: Особенности, которые присущи западноевропейской этической деловой традиции – это:

+ : деловой прагматизм

–: нигилизм

–: прибыль любой ценой

I:

S: Позиции, не соответствующие этическим принципам деловой коммуникации – это позиции:

+ : «двойной этики»

–: соблюдение «золотого правила» этики

–: деловой прагматизм

+ : прибыль любой ценой

I:

S: Позиция «двойной этики» способствует эффективной коммуникации деловых партнеров

+ : нет

–: да

I:

S: Этика — это философская наука, которая изучает

+: мораль
 -: бытие
 -: право

–: природу

I:

S: В соответствии со ст. 10 Всеобщей декларации прав человека каждый человек, для определения его прав и обязанностей и для установления обоснованности предъявленного ему уголовного обвинения, имеет право, на основе полного равенства, на то, чтобы его дело было рассмотрено гласно и с соблюдением всех требований ### независимым и беспристрастным судом.

+:справедливости

I:

S:Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться – это

–:прогностическая этика

+: нравственная этика

–:эмпирическая этика

–:прикладная этика

ОК-3 способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и культурный уровень

I:

S:Принцип «Делать как можно больше денег», невзирая на этические принципы, заключён в термине ###

+:деловой макиавеллизм

+:позиция делового прагматизма

I:

S:Дисциплина «Теория и практика делового общения» изучает

+:типологию деловых партнеров

–:психологию личности

+:структуру и виды делового общения

–:философию

I:

S:Верно ли, что правила делового общения людей связаны с национальными обычаями и традициями?

+:да

–:нет

I:

S:К перцептивным барьерам делового общения относятся барьеры

+:стереотипизации

–:фонетический

+:привлекательности

–:стилистический

I:

S:К основным средствам делового общения относятся

- +:вербальные
- :этические
- +:невербальные
- :эстетические

I:

S:К теоретическим основам дисциплины «Деловое общение» относится учение о приемах эффективного слушания?

- +:да
- :нет

I:

S:Взаимосвязь дисциплин «Деловое общение» и социальной психологии проявляется в:

- +:исследовании закономерностей межличностного общения
- :терминологическом аппарате
- +:исследовании общения, как единства перцепции, коммуникации, интеракции
- :выполнении этических задач

I:

S:Барьер стереотипизации в перцептивной фазе делового общения проявляется как:

- +:наложение стереотипов деловых партнеров на их реально существующие образы
- :реально существующие образы
- :считывание эмоций партнёра

I:

S:В деловой коммуникации необходимо иметь в виду:

- +:интересы дела, а не позиции
- :свою социальную позицию
- :отстаивание собственной позиции любыми путями

I:

S:В предметную области дисциплины «Деловое общение» входит изучение невербальной коммуникации деловых партнеров?

- +:да
- :нет

I:

S:Эмпатическое слушание повышает эффективность коммуникации деловых партнеров, так как при нем деловые партнеры значительное внимание уделяют считыванию:

- +:чувств партнера
- +:эмоций партнера
- :мыслей партнёра
- :логики партнёра

I:

S: Психологическим приемом вступления в деловой контакт является:

- +: установление зрительного контакта
- : установление обонятельного контакта
- : установление тактильного контакта
- : установление слухового контакта

ОК-4 способность свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения

I:

S:В письме-уведомлении деловому партнеру сообщается

+:о проведении презентации

+:об открытии новых филиалов и подразделений в организации

–:о приглашении на совещание

–:о его поздравлении с юбилеем

I:

S:В текстах деловых документов не допускается употребление

+:сниженной лексики

+:разговорных штампов

–:этикетных речевых клише

+:жаргонной лексики

I:

S:Варианты ответа по телефону, которые соответствуют нормам делового этикета:

+:«... Разрешите я уточню этот вопрос для Вас»

+:«Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»

–:«Спасибо за звонок. Звоните чаще!»

+:«Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

I:

S:Стили общения определяются

L1:главная задача – поддержание связи с социумом

L2:к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей

L3:предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как стремление к пониманию, сопереживанию, основан на эмпатии

R1:ритуальный стиль общения

R2:манипулятивный стиль общения

R3:гуманистический стиль общения

I:

S:Вербальные приемы, которые могут способствовать предупреждению конфликтов - это

–:«Ты-подход»

–:речевая агрессия

+:«Вы-подход»

+:Прием «Да... но»

I:

S:Правильное продолжение определений к представленным терминам.

L1:кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

L2:продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений

L3:способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов

L4:основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон

R1:деловой разговор
 R2:деловая беседа
 R3:деловые переговоры
 R4:деловое совещание

I:

S: Допустима ли такая фраза-ответ на входящий телефонный звонок: «Добрый день, страховая компания “Висепт”»

+: Да

–: Нет

I:

S:К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования:

+: Грамотность

+: Точность

+: Краткость

–: Поэтичность

I:

S:Этикетные формулы повседневного делового общения:

+:Добрый день!

+:Благодарю! Большое спасибо!

–:Добрый вечер!

+:Приношу свои извинения ...

I:

S:Определение деловых бумаг:

L1:документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события

L2:белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией

L3:единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку

L4:согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях

R1:акт

R2:бланк

R3:дело

R4:акцепт

I:

S:К вербальным барьерам непонимания, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, относятся:

+:семантический барьер

+:стилистический барьер

+:фонетический барьер

–:барьеры отношений

I:

S:Допустима ли фраза в деловом телефонном разговоре «Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж»?

–: Да

+: Нет

I:

S: В речевом этикете деловых людей комплименты - это:

+: Часть речевого этикета

–: Часть механизма лести

ОК-5 компетентное использование на практике приобретённых умений и навыков в организации исследовательских работ, в управлении коллективом

I:

S: В ходе деловой беседы резюмирование уместно

–: в начале беседы

+: при ее завершении

+: во время поэтапного обсуждения вопроса

–: в середине обсуждения

I:

S: Факторы, способствующие благоприятному разрешению конфликта – это

+: открытость и активная коммуникация конфликтующих партнеров

–: активное противостояние

+: создание климата взаимного доверия и сотрудничества

–: отказ от медиации

I:

S: Выберите в приведенных ниже положениях те, которыми нельзя руководствоваться в общении «снизу-вверх»

+: говорить категоричным тоном

–: применять «Вы-общение»

–: критиковать действия сотрудника

+: навязывать свою точку зрения

I:

S: Если партнер во время переговоров непрерывно перебивает Вас, то Вы

–: будете молчать

–: продолжите говорить

–: будете перебивать его

+: попросите вежливо, но твердо дать договорить до конца

I:

S: Коллектив – это

–: группа учеников, собранная из разных классов

–: группа людей без выборных органов и социально значимых целей

–: объединение воспитанников, где каждый за себя

+: группа людей, объединенная общей социально значимой целью, деятельностью, организацией этой деятельности, имеющая общие выборные органы и отличающаяся сплоченностью, общей ответственностью, взаимозависимостью, при безусловном равенстве всех членов в правах и обязанностях

I:

S:Согласно нормам делового этикета, при встрече первый приветствует

–:старший по возрасту – младшего

+:младший по возрасту – старшего

I:

S:Внешний облик партнера влияет на деловой успех

+:да

–:нет

I:

S:Духовные составляющие рабочей группы – это:

+:морально-психологический климат

–:идея о прибыли любой ценой

–:доминирующая в группе система идей и взглядов исключительно руководителя

I:

S:Если у Вас возникли трудности в ходе переговоров с партнером, чтобы их преодолеть необходимо сосредоточиться на:

+:интересах дела

–:личных интересах

I:

S:Ваши действия на переговорах при предъявлении партнерам завышенных требований:

+:дадите понять, что такие условия для Вас не подлежат обсуждению

–:промолчите

–:начнёте их обсуждать

I:

S:Деловое общение в организации «сотрудник – сотрудник» называется «общение по ###»

+:горизонталю

I:

S: Найдите признак, НЕ относящийся к понятию «коллектив».

–: Общая социально значимая цель

+: Общая столовая

–: Общая совместная деятельность для достижения поставленной цели

–: Общий выборный руководящий орган