

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шарифуллин Рамиль Анварович

Должность: Директор Казанского филиала

Дата подписания: 10.10.2023 09:26:37

Уникальный программный ключ:

65fd6cbdf7eae29c01b701aabc1fbc13d72d7bd0b08b122e44091c48243e6a

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

Казанский филиал

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Теория и практика делового общения

Набор 2023 г.

Направление подготовки: 40.04.01 Юриспруденция (уровень магистратуры)

Магистерская программа: Правосудие по гражданским, административным делам и экономическим спорам

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС.

Разработчик (-и): Романенко О.Н., к.ф.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры (протокол № 12 от 27.06.2023 г.)

Зав. Кафедрой Нурова Л.Р., к.ф.н., доцент

Казань, 2023 год

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины (модуля)
Теория и практика делового общения
наименование дисциплины в соответствии с учебным планом
для набора 2023 года на 2023-2024 уч.г.

.Краткое содержание изменения	Дата и номер протокола заседания кафедры

Актуализация выполнена Романенко О.Н., к.ф.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)
_____ «__»20__ г.

ПОДПИСЬ

Зав. кафедрой Нурова Л.Р., к.ф.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

_____ «__»20__ г.
ПОДПИСЬ

Оглавление

	Наименование разделов	Стр.
	Аннотация рабочей программы	
1.	Цели и планируемые результаты изучения дисциплины (модуля)	
2.	Место дисциплины (модуля) в структуре ППСЗ/ОПОП	
3.	Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	
4.	Содержание дисциплины (модуля)	
5.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	
6.	Материально-техническое обеспечение	
7.	Карта обеспеченности литературой	
8.	Фонд оценочных средств	

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Теория и практика делового общения»
Разработчик: Романенко О.Н.

Цель изучения дисциплины	изучение принципов построения монологического и диалогического текста (деловое письмо, деловая беседа, деловые переговоры, спор, дебаты и др.), овладение принципами речевого воздействия в устной и письменной коммуникации, ознакомление с основами психологии и этики делового общения, актуальными для формирования навыков деловой риторики, формирование представления о культуре деловой речи.
Место дисциплины в структуре ППСЗ/ОПОП	2 В Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	УК-4
Содержание дисциплины (модуля)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретические основы дисциплины «Теория и практика делового общения» 2. Особенности устной деловой коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры) 3. Особенности письменной деловой коммуникации (деловое письмо) 4. Вербальное и невербальное речевое воздействие 5. Языковой и этический аспект деловой риторики 6. Методы делового общения: Как убедить больше людей соглашаться с вами
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы 72 часа.
Форма промежуточной аттестации	Зачёт

1. Цели и планируемые результаты изучения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины (модуля) является освоение компетенций (индикаторов достижения компетенций), предусмотренных рабочей программой.

В совокупности с другими дисциплинами ППСЗ/ОПОП дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Название
1	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Планируемые результаты освоения дисциплины в части каждой компетенции указаны в картах компетенций по ППСЗ/ОПОП.

В рамках дисциплины осуществляется воспитательная работа, предусмотренная рабочей программой воспитания, календарным планом воспитательной работы.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ППСЗ/ОПОП

2 В Часть, формируемая участниками образовательных отношений

3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Таблица 2.1
Очная форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	По семестрам 1 семестр
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72	72
Контактная работа	-	14	14
Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	-	58	58
Занятия лекционного типа	-	4	4
Занятия семинарского типа	-	10	10
в том числе с практической подготовкой (при наличии)	-		
Форма промежуточной аттестации	-	зачет	зачет

Таблица 2.2
Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	По семестрам	
			0	1
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72	36	36
Контактная работа	-	12	4	8
Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	-	60	30	30
Занятия лекционного типа	-	2	2	0
Занятия семинарского типа	-	10	2	8
в том числе с практической подготовкой (при наличии)	-			
Форма промежуточной аттестации	-	зачет	-	зачет

4. Содержание дисциплины (модуля)

4.1. Текст рабочей программы по темам

Тема 1. Теоретические основы дисциплины «Теория и практика делового общения»

Наука о речевом воздействии: причины и время возникновения, структура. Факторы, правила и приемы речевого воздействия. Способы речевого воздействия наличность.

Коммуникация и общение: к проблеме разграничения ключевых понятий дисциплины. Понятие «деловое общение».

Основы лингвистической прагматики. Коммуникативно-прагматическая деятельность. Элементы коммуникационного процесса. Прагматическая функция общения.

Виды и формы общения по классификации Н.И. Формановской (фатическое/информативное, вербальное/невербальное, устное/письменное, монологическое/диалогическое, контактное/дистантное, опосредованное/непосредственное, межличностное/публичное, массовое, официальное/неофициальное, свободное/стереотипное).

Основные тактики общения (понимающая, унижающее-уступчивая, директивная, защитно-агрессивная). Классификация В.П. Третьяковой и Ю.С. Крижанской (ритуальный, манипулятивный и дружеский уровень общения).

Тема 2. Особенности устной деловой коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры)

Деловая беседа как вид делового общения: функции, структура, этапы проведения, основные правила ведения.

Деловые переговоры как вид делового общения. Психологические и логические основания переговоров. Стратегия и тактика переговорного процесса. Гендерный аспект переговорного процесса. Кросскультурные переговоры. Рекомендации к ведению жестких переговоров.

Телефонные переговоры как вид делового общения. Рекомендации по ведению телефонных переговоров в профессиональной деятельности. Основные ошибки при ведении делового телефонного разговора.

Роль слушания в общении. Виды слушания (рефлексивное, пассивное, эмпатическое). Приемы эффективного слушания. Умение слышать и слушать собеседника.

Тема 3. Особенности письменной деловой коммуникации (деловое письмо)

Деловая переписка как вид делового общения. Деловое письмо в системе документации. Виды деловых писем. Стандартные фразы деловой переписки. Функции делового письма. Структура и оформление делового письма. Специфика делового письма (краткая характеристика).

Особенности официально-делового стиля речи. Наиболее существенные признаки деловой коммуникации. Языковые особенности делового письма.

Требования, которые никогда нельзя нарушать по подготовке делового письма. Лексические ошибки в деловом письме. Грамматические ошибки в деловом письме. Этические нормы деловой переписки.

Преимущества и недостатки деловой переписки по электронной почте. Этические нормы электронной переписки.

Тема 4. Вербальное и невербальное речевое воздействие

Вербальное речевое воздействие (фактор соблюдения коммуникативной нормы, фактор установления контакта с собеседником, фактор содержания речи, фактор языкового оформления, фактор стиля общения, фактор объема сообщения, фактор расположения информации, фактор адресата).

Соотношение вербального и невербального речевого воздействия. Функции вербальных и невербальных сигналов в общении. Кинесика, просодика, проксемика, такесика. Невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего (внешний вид, взгляд, мимика, организация пространства общения, голос). Национальная специфика невербальной коммуникации.

Понятия «коммуникативная позиция», «коммуникативные неудачи», «коммуникативное самоубийство», «коммуникативная грамотность», «эффективное речевое воздействие», «горизонтальное коммуникативное равновесие», «вертикальное коммуникативное равновесие». Условия эффективного речевого воздействия.

Тема 5. Языковой и этический аспект деловой риторики

Нормы общения (этические, коммуникативные, речевые). Коммуникативно-прагматическая компетенция в теории прагматики. Роль культуры речи в эффективности общения.

Этический аспект деловой риторики. Понятие «деловой этикет». Русский речевой этикет. Приветствие и обращение. Правила и нормы речевого этикета в конце общения. Искусство комплимента. Этикет делового обеда. Практика вручения подарков в деловом общении. Правила критики сотрудника. Национальные особенности этических норм делового общения. Общие принципы коммуникации по теории Дж. Остина (принцип кооперации и принцип вежливости). Коммуникативные постулаты (постулаты Г.П. Грайса, Р.Лакоффа, Дж. Лича). Некооперативное речевое поведение.

Тема 6. Методы делового общения: Как убедить больше людей соглашаться с

Коммуникативные барьеры и их причины (психологические и лингвистические).

Охарактеризуйте их. Как преодолеть барьеры в общении.

Искусство отвечать на вопросы (классификация вопросов, виды ответов, нечестные приемы). Искусство задавать вопросы.

Как убедить оппонента (основные формально-логические законы, доказательство, логические ошибки, доказывание и убеждение, доводы в споре). Аргументация. Способы аргументации.

Основы полемического мастерства в деловых отношениях. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты.

Полемические приемы. Уловки в споре. Культура спора: основные правила его ведения.

Реакция на жесткую коммуникацию. Искусство словесной атаки – черная риторика.

Как выжить в недружном коллективе.

4.2. Разделы и темы дисциплины, виды занятий (тематический план)

Тематический план

*Таблица 3.1
очная форма обучения*

№	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоёмкость дисциплины	в том числе					Наименование оценочного средства
				Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Контактная работа	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Практическая подготовка	
				час.	час.	час.	час.	час.	
1	Теоретические основы дисциплины «Теория и практика делового общения»	УК-4	14	10	4	4	0		Доклад, сообщение, презентация.
2	Особенности устной деловой коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры)	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос, доклад, сообщение, презентация.

№	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоёмкость дисциплины	В том числе					Наименование оценочного средства
				Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Контактная работа	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Практическая подготовка	
				час.	час.	час.	час.	час.	
3	Особенности письменной деловой коммуникации (деловое письмо)	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос, доклад, сообщение, презентация; практическая работа, редактирование текстов.
4	Вербальное и невербальное речевое воздействие	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос; практическая работа; доклад, сообщение, презентация.
5	Языковой и этический аспект деловой риторики	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос; доклад, сообщение, презентация.
6	Методы делового общения: Как убедить больше людей соглашаться с вами	УК-4	10	8	2	0	2		Опрос; практическая работа; доклад, сообщение, презентация.
ВСЕГО			72	58	14	4	10		

Таблица 3.2
Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Общая трудоёмкость дисциплины	в том числе					Наименование оценочного средства
				Самостоятельная работа под контролем преподавателя, НИРС	Контактная работа	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Практическая подготовка	
				час.	час.	час.	час.	час.	
1	Теоретические основы дисциплины «Теория и практика делового общения»	УК-4	12	10	2	2	0		Доклад, сообщение, презентация.
2	Особенности устной деловой коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры)	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос, доклад, сообщение, презентация.
3	Особенности письменной деловой коммуникации (деловое письмо)	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос, доклад, сообщение, презентация; практическая работа, редактирование текстов.
4	Вербальное и невербальное речевое воздействие	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос; практическая работа; доклад, сообщение, презентация.
5	Языковой и этический аспект деловой риторики	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос; доклад, сообщение, презентация.
6	Методы делового общения: Как убедить больше людей соглашаться с вами	УК-4	12	10	2	0	2		Опрос; практическая работа; доклад, сообщение, презентация.
ВСЕГО			72	60	12	2	10		

4.3. Самостоятельное изучение обучающимися разделов дисциплины

Таблица 4.1
очная форма обучения

№ раздела (темы) дисциплины	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1.	Виды и формы общения по классификации Н.И. Формановской (фатическое/информативное, вербальное/невербальное, устное/письменное, монологическое/диалогическое, контактное/дистантное, опосредованное/непосредственное, межличностное/публичное, массовое, официальное/неофициальное, свободное/стереотипное).	10
2.	Роль слушания в общении. Виды слушания (рефлексивное, пассивное, эмпатическое). Приемы эффективного слушания. Умение слышать и слушать собеседника.	10
3.	Преимущества и недостатки деловой переписки по электронной почте. Этические нормы электронной переписки.	10
4.	Национальная специфика невербальной коммуникации.	10
5.	Русский речевой этикет. Искусство комплимента. Этикет делового обеда. Практика вручения подарков в деловом общении. Правила критики сотрудника. Национальные особенности этических норм делового общения.	10
6.	Реакция на жесткую коммуникацию. Искусство словесной атаки – черная риторика. Как выжить в недружном коллективе.	8

Таблица 4.2
Заочная форма обучения

№ раздела (темы) дисциплины	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1.	Виды и формы общения по классификации Н.И. Формановской (фатическое/информативное, вербальное/невербальное, устное/письменное, монологическое/диалогическое, контактное/дистантное, опосредованное/непосредственное, межличностное/публичное, массовое, официальное/неофициальное, свободное/стереотипное).	10
2.	Роль слушания в общении. Виды слушания (рефлексивное, пассивное, эмпатическое). Приемы эффективного слушания. Умение слышать и слушать собеседника.	10
3.	Преимущества и недостатки деловой переписки по электронной почте. Этические нормы электронной переписки.	10
4.	Национальная специфика невербальной коммуникации.	10
5.	Русский речевой этикет. Искусство комплимента. Этикет делового обеда. Практика вручения подарков в деловом общении. Правила критики сотрудника. Национальные особенности этических норм делового общения.	10
6.	Реакция на жесткую коммуникацию. Искусство словесной атаки – черная риторика. Как выжить в недружном коллективе.	10

4.4. Темы курсового проекта (курсовой работы)

Курсовой проект не предусмотрен программой

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

5.1. Учебно-методические рекомендации по изучению дисциплины (модуля)

Учебно-методические рекомендации для обучающихся по видам учебных занятий

Общие положения

Роль языка в профессии не вызывает сомнения.

Дисциплина «Теория и практика делового общения» – заключительное звено предметной линии языкового образования студентов и магистрантов Казанского филиала Российского государственного университета правосудия («Русский язык и культура речи», «Риторика», «Теория и практика делового общения»). Полное языковое образование способствует интеллектуальному развитию и саморазвитию личности и успешной деятельности человека в любой профессиональной области.

Освоение основ данной дисциплины будет способствовать формированию у учащихся реального речевого мастерства, выработке системы умений и навыков, необходимых для практического овладения грамотной и эффективной деловой речью.

Для успешного освоения дисциплины «Теория и практика делового общения» предусмотрены как лекции, так и семинары, и практические занятия.

Лекции позволяют сформировать представление учащихся о структуре, системе и особенностях изучения дисциплины. Лекции способствуют пониманию научных основ дисциплины, а значит, пониманию процесса делового общения, принципов его построения и методики эффективной коммуникации. В лекциях дается необходимый для овладения учебной дисциплиной теоретический материал.

Семинары и практические занятия нацелены на формирование у учащихся умения структурировать полученные теоретические знания и применять их для решения конкретных практических задач. Семинары и практические занятия помогут улучшению, развитию и усилению своих навыков общения, позволят получить, возможно, первый опыт овладения доступными и эффективными средствами и методиками.

Изучение дисциплины предусматривает использование в учебном процессе традиционных и интерактивных форм проведения занятий, объемную внеаудиторную работу для формирования коммуникативных навыков учащихся, требует исследовательского и творческого подхода к анализу или созданию ситуаций.

Лекции (теоретический курс)

Лекции по теме 1 - Теоретические основы дисциплины «Теория и практика делового общения»

Цель лекций – дать первое целостное представление об учебном предмете и ориентировать учащихся в системе работы по данному курсу.

Преподаватель знакомит учащихся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки специалиста. На лекциях высказываются методические и организационные особенности работы в рамках курса, а также дается анализ учебно-методической литературы, рекомендуемой учащимся, уточняются формы отчетности.

Кроме того, лекции ориентированы на изложение и объяснение учащимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию при подготовке к семинарам и практическим занятиям.

В конце лекции обозначаются вопросы, требующие самостоятельного изучения учащимися для освоения дисциплины, и разноуровневые задачи и задания, закрепляющие усвоенный теоретический материал и направляющие на изучение практического содержания дисциплины.

На лекциях учащиеся должны акцентировать внимание на основных терминах дисциплины коммуникация, общение, коммуникационный процесс, прагматика.

Литература

Основная

1. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12357-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450968> (дата обращения: 16.04.2020).
2. Шутая Н.К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : Учебное пособие / Шутая Н.К., Румянцева О.О.; Шутая Н.К., Румянцева О.О. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9 : 184,40. <http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie>
3. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/519225> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная

1. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1039260> (дата обращения: 09.05.2020)
2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 17.03.2020)
3. Балашов, А. П. Теория организации и организационное поведение: учеб. пособие / А.П. Балашов. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 299 с. - ISBN 978-5-16-100357-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1009017> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная литература для углубленного изучения дисциплины

1. Гончарова Т.В. Речевая культура личности [Электронный ресурс]: Практикум. – Москва: Флинта: Наука, 2012. – 240 с. ISBN 978-5-9765-1077-7 <http://znaniium.com/bookread.php?book=405996>

Семинарские и практические занятия

Практическое занятие по теме 2. Особенности устной деловой коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры)

Цель занятия – актуализировать необходимые знания и умения, включая проверку самостоятельной работы учащихся (вопросы для самостоятельного изучения, разноуровневые задачи и задания, эссе), кратко обсудить новый материал по вопросам, закрепить полученные знания при выполнении основных заданий семинара – кейс-задачи, деловой игры, подвести итоги занятия.

Данное занятие является звеном в системе занятий, поэтому анализ кейс-задачи и деловая игра проводятся с учетом тех знаний, которые учащимися получены на лекциях и данном семинаре, на последующих занятиях анализ предложенного материала или ситуации для анализа будет расширяться и углубляться.

Литература Основная

1. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12357-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450968> (дата обращения: 16.04.2020).
2. Шутая Н.К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : Учебное пособие / Шутая Н.К., Румянцева О.О.; Шутая Н.К., Румянцева О.О. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9 : 184,40. <http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie>
3. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова,

Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/519225> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная

1. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1039260> (дата обращения: 09.05.2020)

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-16- 102244-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 17.03.2020)

3. Балашов, А. П. Теория организации и организационное поведение: учеб. пособие / А.П. Балашов. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 299 с. - ISBN 978-5-16- 100357-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1009017> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная литература для углубленного изучения дисциплины

1. Гончарова Т.В. Речевая культура личности [Электронный ресурс]: Практикум. – Москва: Флинта: Наука, 2012. – 240 с. ISBN 978-5-9765-1077-7 <http://znaniium.com/bookread.php?book=405996>

Практические занятия по теме 3. Особенности письменной деловой коммуникации (деловое письмо)

Цель занятий – кратко обсудить новый материал по вопросам, проверить выполнение заданий в рабочей тетради, провести контрольную работу по редактированию готовых деловых писем.

Данные занятия является логическим продолжением предыдущего, поэтому здесь обязательно нужно акцентировать внимание на сходстве и различии двух форм общения. Оно подразумевает актуализацию знаний, полученных учащимися в курсах «Русский язык и культура речи», «Письменная речь юриста».

Литература Основная

1. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12357-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450968> (дата обращения: 16.04.2020).

2. Шутая Н.К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : Учебное пособие / Шутая Н.К., Румянцева О.О.; Шутая Н.К., Румянцева О.О. - Москва : РГУП,

2018. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9 : 184,40. <http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie>

3. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/519225> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная

1. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1039260> (дата обращения: 09.05.2020)

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-16- 102244-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 17.03.2020)

3. Балашов, А. П. Теория организации и организационное поведение: учеб. пособие / А.П. Балашов. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 299 с. - ISBN 978-5-16- 100357-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1009017> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная литература для углубленного изучения дисциплины

1. Гончарова Т.В. Речевая культура личности [Электронный ресурс]: Практикум. – Москва: Флинта: Наука, 2012. – 240 с. ISBN 978-5-9765-1077-7 <http://znanium.com/bookread.php?book=405996>

Семинар по теме 4. Вербальное и невербальное речевое воздействие

Цель занятия – актуализировать необходимые знания и умения, включая проверку самостоятельной работы учащихся (вопросы для самостоятельного изучения), кратко обсудить новый материал по вопросам, провести дебаты на предложенные темы с учетом требований к выполнению данного задания, обратить внимание учащихся на их (или однокурсников) умения и навыки вести переговоры, когда точки зрения на проблему разные, с целью убедить оппонента.

Данное занятие требует подготовки учащихся, поэтому темы преподавателем могут быть определены заранее.

В конце занятия целесообразно провести необъемную контрольную работу для контроля и оценки учебных достижений учащихся.

Литература Основная

1. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12357-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450968> (дата обращения: 16.04.2020).

2. Шутая Н.К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : Учебное пособие / Шутая Н.К., Румянцева О.О.; Шутая Н.К., Румянцева О.О. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9 : 184,40. <http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie>

3. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М,

2016. - 169 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/519225> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная

1. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1039260> (дата обращения: 09.05.2020)

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 17.03.2020)

3. Балашов, А. П. Теория организации и организационное поведение: учеб. пособие / А.П. Балашов. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 299 с. - ISBN 978-5-16-100357-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1009017> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная литература для углубленного изучения дисциплины

1. Гончарова Т.В. Речевая культура личности [Электронный ресурс]: Практикум. – Москва: Флинта: Наука, 2012. – 240 с. ISBN 978-5-9765-1077-7 <http://znanium.com/bookread.php?book=405996>

Практическое занятие по теме 5. Языковой и этический аспект деловой риторики

Цель – актуализировать необходимые знания и умения учащихся по русскому языку как основному средству общения, акцентировать их внимание на строгой необходимости соблюдать языковые и этические нормы, точно так же как правовые нормы, показать нарушения языковых норм в речи юристов, влияющие на образование разных смыслов содержания.

Данное занятие подразумевает длительную подготовку, поэтому вопросы темы будут даны преподавателем заранее. Оно может быть организовано в виде практических упражнений и заслушивания докладов (сообщений).

Литература Основная

1. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12357-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450968> (дата обращения: 16.04.2020).
2. Шутая Н.К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : Учебное пособие / Шутая Н.К., Румянцева О.О.; Шутая Н.К., Румянцева О.О. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9 : 184,40. <http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie>
3. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/519225> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная

1. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. материалы

[Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znaniy.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1039260> (дата обращения: 09.05.2020)

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 17.03.2020)
3. Балашов, А. П. Теория организации и организационное поведение: учеб. пособие / А.П. Балашов. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 299 с. - ISBN 978-5-16-100357-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1009017> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная литература для углубленного изучения дисциплины

1. Гончарова Т.В. Речевая культура личности [Электронный ресурс]: Практикум. – Москва: Флинта: Наука, 2012. – 240 с. ISBN 978-5-9765-1077-7 <http://znaniy.com/bookread.php?book=405996>

Семинар и практическое занятие по теме 6. Методы делового общения: Как убедить больше людей соглашаться с вами

Цель – ознакомить с основными методами делового общения, которые научат влиять на людей и всегда добиваться поставленных целей комфортным путем, улучшить коммуникационный опыт учащихся.

Методы обучения находятся на стадии разработки. Методом обучения на данном этапе являются реферат и обсуждение предлагаемых вопросов. Здесь могут быть рассмотрены конкретные типичные ситуации взаимоотношений коллег, начальника и подчиненного, возможное выстраивание диалога.

Занятия подразумевают подведение итогов, возвращение к решению кейс-задачи, обсуждение советов известных ораторов.

Литература Основная

1. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12357-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450968> (дата обращения: 16.04.2020).
2. Шутая Н.К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : Учебное пособие / Шутая Н.К., Румянцева О.О.; Шутая Н.К., Румянцева О.О. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9 : 184,40. <http://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie>
3. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/519225> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная

1. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1039260> (дата обращения: 09.05.2020)

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-16- 102244-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 17.03.2020)

3. Балашов, А. П. Теория организации и организационное поведение: учеб. пособие / А.П. Балашов. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 299 с. - ISBN 978-5-16- 100357-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1009017> (дата обращения: 17.03.2020)

Дополнительная литература для углубленного изучения дисциплины

1. Гончарова Т.В. Речевая культура личности [Электронный ресурс]: Практикум. – Москва: Флинта: Наука, 2012. – 240 с. ISBN 978-5-9765-1077-7 <http://znaniium.com/bookread.php?book=405996>

К зачету учащимися должны быть выполнены все рекомендуемые преподавателем задания в письменной форме. Приветствуется творческий подход к созданию или фиксации реальных ситуаций, которые можно обсудить на семинарах и практических занятиях. Учащиеся могут презентовать тематические видеоролики, фотографии известных адвокатов, политиков и др. для анализа их рекомендаций по успешным коммуникациям, для анализа их невербальных и вербальных средств общения с другими людьми.

2. Учебно-методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельной работы

1) Учебно-методические рекомендации по изучению обучающимися вопросов, выносимых на самостоятельное изучение.

Дисциплина «Теория и практика делового общения» подразумевает самостоятельное изучение тех или иных вопросов.

Как правило, преподаватель кратко останавливается на всех вопросах, касающихся содержания дисциплины. Более важные и сложные вопросы разбираются совместно с преподавателем. Соответственно, наименее важные и сложные или ранее пройденные вопросы, учащиеся могут рассмотреть самостоятельно. Изучение таких вопросов также целесообразно для более полного овладения дисциплиной.

Так, большое количество часов отведено на самостоятельное изучение вопросов, связанных с языковыми процессами и языковыми правилами, нормами современного русского литературного языка. Это связано с тем, что изучение курса «Русский язык и культура речи» завершено на первом курсе бакалавриата, в то время как курс «Теория и практика делового общения» основывается на отличном владении языком и речью, умении подбирать необходимые средства для достижения целей неконфликтным путем. Для выполнения заданий требуется актуализация знаний в этой области.

Рекомендуемая литература для актуализации знаний в области русского языка и культуры речи:

1. Козырев В. А. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация: Учебник и практикум / Козырев В.А., Черняк В.Д. – 2-е изд.; испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 181. <https://biblio-online.ru/viewer/E4958FA9-A56A-4E23-9FEE-E3DCB5BD2345/russkiy-yazyk-i-kultura-rechi-sovremennaya-yazykovaya-situaciya#page/1>

2. Абрамова Н.А. Русский язык в деловой документации: учебное пособие. – Москва: Проспект, 2017. – 192 с.

3. Гончарова Т.В. Речевая культура личности: Практикум. – Москва: Флинта: Наука, 2012. – 240 с. <http://znaniium.com/bookread.php?book=405996>

4. Губаева Т.В. Русский язык в судебных актах/ научно-практическое пособие. – М.: РАП, 2010. – 179 с.

5. Губаева Т.В. Язык и право. Искусство владения словом в профессиональной юридической

деятельности. – 2-е изд., пересмотр. – М.: Норма: Инфра-М, 2010. – 176 с.

6. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 157 с. – (Серия: Специалист) <https://biblio-online.ru/book/A9822169-D834-44A4-87C0-CD6B14681E8E/russkiy-yazyk-v-delovoy-dokumentacii>

7. Розенталь Д.Э. Справочник по правописанию и литературной правке / Д.Э. Розенталь; под ред. И.Б. Голуб. – 17-е изд. – М.: Айрис-пресс, 2013. – 368 с. – (От А до Я).

8. Трофимова О.В. Основы делового письма: учеб. пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2012. – 304 с.

9. Хазова О.А. Искусство юридического письма / О. А. Хазова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 182 с. – Серия: Профессиональные навыки юриста.

Самостоятельная работа учащихся также предусматривает освоение теоретического материала по основной и дополнительной литературе, подготовку к семинарским и практическим занятиям, написание рефератов, подготовку к контрольным работам,

В самостоятельной работе активно используется метод индивидуальных и групповых проектов, в процессе подготовки которых магистранты приобретают коммуникативные умения, работая в различных группах, развивают умения выявления проблем, сбора информации, наблюдения, проведения эксперимента, анализа, построения гипотез, развивают системное мышление.

Итак, при изучении курса «Теория и практика делового общения» используются следующие виды самостоятельной работы:

1. Изучение теоретических вопросов для подготовки к семинарским (и практическим) занятиям и зачету по лекционному и дополнительным источникам информации.

2. Выполнение разноуровневых задач и заданий, заданий в рабочей тетради, написание эссе, рефератов, подготовка сообщений (докладов).

3. Разработка ситуаций и подбор реальных ситуаций, видеороликов, фотографий по теме семинара (практического занятия) с целью дальнейшего рассмотрения и обсуждения с другими учащимися.

4. Выполнение контрольных работ.

К каждой теме практического занятия рекомендуется литература, освещающая данную тему. Магистр должен изучить обязательную литературу, законспектировать основные выводы по каждому вопросу темы. Однако магистр должен проявить и самостоятельность в отборе материала, в выборе его изложения, используя литературу из дополнительного списка.

2) Учебно-методические рекомендации по выполнению отдельных форм самостоятельной работы.

Требования к подготовке сообщения (доклада), написанию эссе и реферата.

Основная идея задания заключается в том, что, во-первых, учащиеся тренируют навыки самостоятельного изучения предлагаемого вопроса, с другой стороны, навыки организации материала в соответствии с тем или иным жанром речевой деятельности. С целью реализации данных развивающих задач преподаватель самостоятельно распределяет между учащимися все темы. Повторять темы нежелательно, так как работы представляют собой в основном исследовательский характер.

Реферат пишется на основании переработки не одного, а нескольких источников. При этом сопоставляются различные точки зрения, дается пересказ текстов источников, в который включаются цитаты и доказательства, высказывается свое мнение на основе дополнительного практического анализа. Изложение материала в докладе и сообщении осуществляется в виде обобщения необходимых источников без самостоятельного исследования проблемы. Кроме того, нужно иметь в виду, что доклад и сообщение рассчитаны на устную (публичную) форму выступления, в то время как реферат представляет собой больше самостоятельное исследование определенной проблемы, изложенное в письменной форме.

Эссе представляет собой также самостоятельную работу, так как в нем даются на основе прочитанной литературы собственные соображения, доказательства определенной точки зрения, поэтому темы для эссе предполагают предварительно размышления и рассуждение учащегося.

При написании реферата нужно учитывать, что он относится к жанрам научного стиля речи, вследствие чего нужно сохранить все качества, присущие этому стилю:

1) объективность (изложение разных точек зрения на проблему при отсутствии субъективизма при передаче содержания, при наличии безличности языкового выражения, сосредоточенности на предмете высказывания);

2) логичность (проявляется в последовательности и непротиворечивости изложения),

доказательность (речь состоит из цепочки рассуждений, аргументации определенных положений и гипотез);

3) точность (использование терминов, однозначных слов, четкое оформление синтаксических связей слов);

4) обобщенность и отвлеченность (абстрагирование) (отбор слов – преобладание имен существительных над глаголами, общенаучных слов, имен существительных с абстрактным значением, конкретных существительных в абстрактном значении; употребление форм слова – возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида; использование синтаксических конструкций (неопределенно-личные предложения, страдательные обороты);

5) насыщенность фактической информации.

Доклад и сообщение строятся по принципам публичного выступления, т.е. при подготовке к докладу нужно предварительно поработать над текстом выступления, чтобы этот текст был удобен для устного воспроизведения и для восприятия на слух.

В эссе допускаются элементы как научного, так и публицистического, художественного, разговорного стиля. Эссе является произведением творческого характера. Оценка работ осуществляется в соответствии с названными признаками конкретной формы изложения материала.

Работы могут быть любого объема. Основная цель – раскрыть суть вопроса.

Отдельные рекомендации по выполнению самостоятельной работы приведены в фонде оценочных средств.

3. Методические рекомендации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами по освоению дисциплины (модуля)

Под специальными условиями для получения высшего образования по образовательным программам обучающимся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено

освоение образовательных программ обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы деятельности: самостоятельная работа по освоению и закреплению материала; индивидуальная учебная работа в контактной форме предполагающая взаимодействие с преподавателем (в частности, консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся.

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья возможно

– использование специальных технических и иных средств индивидуального пользования, рекомендованных врачом-специалистом;

– присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

На лекционном занятии рекомендуется использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры, как способ конспектирования.

Для освоения дисциплины (в т.ч. подготовки к занятиям, при самостоятельной работе) лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляется возможность использования учебной литературы в виде электронного документа в электронно-библиотечной системе Book.ru имеющей специальную версию для слабовидящих; обеспечивается доступ к учебно-методическим материалам посредством СЭО «Фемида»; доступ к информационным и библиографическим ресурсам посредством сети «Интернет».

5.3. Информационное обеспечение изучения дисциплины (модуля)

Информационные, в том числе электронные ресурсы Университета, а также иные электронные

ресурсы, необходимые для изучения дисциплины (модуля): (перечень ежегодно обновляется)

№ п./п.	Наименование	Адрес в сети Интернет
	Электронные библиотечные системы*	
1.	ZNANIUM.COM	http://znanium.com Основная коллекция и коллекция издательства Статус 2
2.	ЭБС ЮРАЙТ	www.biblio-online.ru коллекция РГУП
3.	ЭБС «BOOK.ru»	www.book.ru коллекция издательства Проспект Юридическая литература; коллекции издательства Кнорус Право, Экономика и Менеджмент
4.	East View Information Services	www.ebiblioteka.ru Универсальная база данных периодики (электронные журналы)
5.	НЦР РУКОНТ	http://rucont.ru/ Раздел Ваша коллекция - РГУП-периодика (электронные журналы)
6.	Oxford Bibliographies	www.oxfordbibliographies.com модуль Management -аспирантура Экономика и модуль International Law- аспирантура Юриспруденция
7.	Информационно-образовательный портал РГУП	www.op.rau.ru электронные версии учебных, научных и научно-практических изданий РГУП
8.	Система электронного обучения Фемида	www.femida.rau.ru Учебно-методические комплексы, Рабочие программы по направлению подготовки
9.	Правовые системы	Гарант, Консультант, Кодекс
10.	иное по необходимости	

Основная и дополнительная литература указана в Карте обеспеченности литературой.

6. 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), в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Теория и практика делового общения	Аудитория № 106 - для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (либо аналог)

7. Карта обеспеченности литературой

Направление подготовки: 40.04.01 Юриспруденция
 Дисциплина: Теория и практика делового общения
 Курс 1

Наименование, Автор или редактор, Издательство, Год издания, кол-во страниц	Вид издания	
	ЭБС (указать ссылку)	Кол-во печатных изд. в библиотеке вуза
1	2	3
Основная литература		
Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/531485 (дата обращения: 11.04.2023).	https://www.urait.ru/bcode/531485	
Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.]; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/511449 (дата обращения: 11.04.2023).	https://www.urait.ru/bcode/511449	
Дополнительная литература		
Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-012114-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1876389 (дата обращения: 11.04.2023). — Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/document?id=400561#bib	
Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — https://doi.org/10.12737/22228 . - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/908134 (дата обращения: 11.04.2023). — Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/document?id=372749	
Балашов, А. П. Теория организации и организационное поведение: учебное пособие / А.П. Балашов. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2021. — 299 с. — (Вузовский учебник). - ISBN 978-5-9558-0343-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1153776 (дата обращения: 11.04.2023). — Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/document?id=398326	
Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12357-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа	https://urait.ru/book/russkiy-yazyk-v-delovoy-dokumentacii-511858	

Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511858 (дата обращения: 11.04.2023).		
Дополнительная литература для углубленного изучения дисциплины		
Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511179 (дата обращения: 11.04.2023).	https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-511179	
Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510876 (дата обращения: 11.04.2023).	https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-510876	
Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517382 (дата обращения: 11.04.2023).	https://urait.ru/book/samoprezentaciya-i-ubezhdayuschaya-kommunikaciya-517382	
Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. — 169 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/11858. - ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1218437 (дата обращения: 11.04.2023). – Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/document?id=376797	
Шутая Н.К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : Учебное пособие / Шутая Н.К., Румянцева О.О.; Шутая Н.К., Румянцева О.О. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-93916-695-9	https://op.raj.ru/index.php/srednee-professionalnoe-obrazovanie-2/735-teoriya-i-praktika-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie	

Зав. библиотекой _____

Зав. кафедрой _____

8. Фонд оценочных средств

8.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел дисциплины, тема	Код компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Теоретические основы дисциплины «Теория и практика делового общения»	УК-4	Доклад, сообщение, презентация.
2.	Особенности устной деловой коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры)	УК-4	Опрос, доклад, сообщение, презентация.
3.	Особенности письменной деловой коммуникации (деловое письмо)	УК-4	Опрос, доклад, сообщение, презентация; практическая работа, редактирование текстов.
4.	Вербальное и невербальное речевое воздействие	УК-4	Опрос; практическая работа; доклад, сообщение, презентация.
5.	Языковой и этический аспект деловой риторики	УК-4	Опрос; доклад, сообщение, презентация.
6.	Методы делового общения: Как убедить больше людей соглашаться с вами	УК-4	Опрос; практическая работа; доклад, сообщение, презентация.

8.2.Оценочные средства

Тестовые задания

Содержание банка тестовых заданий

F1: Дисциплина: Теория и практика делового общения

I: 1

S: Главный этический закон речевого общения – это соблюдение принципа

... собеседников:

-: субординации;

-: единства;

-: паритетности

I: 2

S: Основная задача делового общения:

-: налаживание межличностных контактов;

-: продуктивное сотрудничество;

-: строгое регулирование иерархического соположения управляющего иуправляемого

I: 3

S: Из перечисленных ниже какая ошибка часто допускается в процессеподготовки беседы:

-: выявление области взаимных интересов;

-: нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции;

-: установление неделовых отношений с собеседником

I: 4

S: В какой фразе соблюдены принципы «Искусства словесной атаки»?

-: Не могли бы мы вернуться к нашей основной теме?

-: Вы сами не выдерживаете сроки договора!

-: Нам не о чем больше с вами говорить!

I: 5

S: По случаю назначения на более престижную должность, заключения партнерских соглашений, годовщины сотрудничества считается вполне уместным направлять ... (вид делового письма):

-: письмо-ответ;

-: благодарственное письмо;

-: письмо-поздравление

I: 6

S: Какое нарушение допускает говорящий, употребляющий в речи слова-паразиты?

-: нарушает чистоту речи;

-: нарушает логичность речи;

-: нарушает точность речи;

-: нарушает выразительность.

I: 7

S: Чего не должен делать говорящий в конце выступления?

-: повторять основные положения своей позиции;

-: извиняться;

-: благодарить собеседника за внимание;

-: произносить приятные слова.

I: 8

S: Что призван подчеркнуть внешний вид оратора?

- : характер;
- : профессионализм;
- : происхождение;
- : принадлежность к определенной возрастной группе.

I: 9

S: Какая речь требует особенно тщательной подготовки?

- : информационная речь;
- : траурная речь;
- : приветственная речь;
- : научный доклад.

I: 10

S: Понимающее общение – это общение, которое:

- : ориентировано на проявление уважения к личности собеседника в форме неоценочных реакций на его высказывания;
- : ориентировано на оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей, но осуществляемое в такой форме, которая может унизить его чувство собственного достоинства;
- : ориентировано на оказание психологического воздействия на человека для достижения своих целей;
- : ориентировано на понимание собеседника, но содержащее неоправданный отказ от своих стремлений и целей.

I: 11

S: Под долговременной коммуникативно-ролевой маской человека понимается ###:

- : репутация;
- : стиль;
- : имидж;
- : образ;
- : тип;
- : характер.

I: 12

S: Какие ошибки допущены с точки зрения невербалики? Вы вошли, не поздоровались, не говорите, к кому вы и на какую вакансию, не сняли верхнюю одежду, не улыбаетесь, жуete жевательную резинку.

- : кинесика;
- : просодика;
- : проксемика.

I: 13

S: К элементам коммуникационного процесса не относится:

- : осмысление (реакция) собеседника;
- : подведение итогов;
- : коммуникативно-прагматическая компетенция

I: 14

S: Защитно-агрессивное общение ориентировано на:

- : понимание собеседника, но содержащее неоправданный отказ от своих стремлений и целей;
- : оказание психологического воздействия на человека для достижения своих целей;
- : оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей, но осуществляемое в такой форме, которое может унизить его чувство собственного достоинства.

I: 15

S: Диагностика оппонента в жестких переговорах не предполагает:

- : установление контакта;
- : поиск компромата;
- : мониторинг деловых отношений

I: 16

S: К сильным ходам оппонента можно отнести:

- : встречная атака;
- : упор на позитив;
- : демонстрация своего собственного эмоционального «пробоя»

I: 17

S: Как называется порядок аргументов: сильные – средние – один самый сильный:

- : восходящий;
- : гомерический;
- : риторический

I: 18

S: Какое утверждение соответствует действительности? Подготовка к деловой беседе начинается:

- : с определения темы;
- : с нахождения эффективной цитаты;
- : с составления плана;
- : с набросок тезисов.

I: 19

S: К какому принципу построения высказываний относится следующее определение *Организация материала должна соответствовать намерению говорящего и самому материалу*:

- : принципу экономии;
- : принципу органического единства;
- : принципу усиления;
- : принципу последовательности.

I: 20

S: Какое утверждение соответствует действительности? *Успех деловой беседы прежде всего зависит###*:

- : от наличия плана беседы;
- : от наличия контакта с собеседником;
- : от внешнего вида оратора;
- : от мимики и жеста оратора.

I: 21

S: *###* – философское искусство вести беседу с целью обнаружения, выяснения истины:

- : герменевтика;

- : диалектика;
- : скептицизм;
- : рационализм.

I: 22

S: Принцип ### состоит в том, что речевое воздействие на слушателя должно наращаться от начала беседы к его концу:

- : принцип эмоциональности;
- : принцип последовательности;
- : принцип усиления;
- : принцип результативности;
- : принцип краткости

I: 23

S: Как называется конструктивный прием организации монолога, используя который оппонент сначала соглашается со своим противником, а затем опровергает его?

- : прием конкретизации
- : прием концессии
- : прием дилеммы
- : прием вопросно-ответного хода
- : прием напряжения

I: 24

S: Главная цель аргументирующей речи:

- : выразить свое видение добра и зла, прекрасного и постыдного;
- : побудить к действию;
- : высказать и доказать свое мнение;
- : доставить удовольствие самому себе и партнеру самим процессом речевого акта как таковым;
- : обсудить проблему с помощью партнера, найти истину.

I: 25

S: Выяснить, доказать, убедить и ### – четыре взаимосвязанные функции, которые определяют внутреннее содержание деловой беседы:

- : внушить;
- : уговорить;
- : повлиять;
- : ходатайствовать;
- : принудить.

I: 26

S: Укажите ряд, все существительные которого допустимы (без какого-либо толкования, комментария их) в тексте делового письма:

- : собственник, договор, референдум;
- : ресурсы, поручительство, сожительство;
- : работодатель, взыскание, прожиток

I: 27

S: Укажите предложение, в котором не допущена ошибка в употреблении неопределенного оборота:

- : Иск удовлетворен, обязав ответчика заключить договор на условиях истца;
- : Рассмотрев решение комиссии по труду, Дума постановила...
- : Исходя из ответственности за сложившееся положение дел, строительство было приостановлено.

I: 28

S: Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая из максим приведена: *Давайте нужное количество информации. Ваш информационный вклад в разговор должен быть не большим и не меньшим, чем требуется*

- : максима способа выражения;
- : максима качества;
- : максима релевантности

I: 29

S: Выберите неоценочную фразу:

- : Ты, как всегда, опаздываешь и совсем не думаешь, что это может кому-то не нравится. Ты думаешь только о себе, поэтому на тебя нельзя положиться.
- : Ты все время опаздываешь. Как можно быть таким безответственным и ненадежным человеком? Тебе невозможно доверять. Еще раз опоздаешь, я больше с тобой не буду ни о чем договариваться.
- : Ты все время опаздываешь, когда мы встречаемся. Для меня это неудобно. Мы этот вопрос уже обсуждали, и я категорически требую, чтобы ты приходил вовремя.

I: 30

S: Примером конструктивной критики является выражение:

- : Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
- : Работа никуда не годится;
- : Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 31

S: Примером конструктивной критики является выражение:

- : Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
- : Работа никуда не годится;
- : Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 32

S: Примером конструктивной критики является выражение:

- : Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
- : Работа никуда не годится;
- : Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 33

S: Примером конструктивной критики является выражение:

- : Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
- : Работа никуда не годится;
- : Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 34

S: Примером конструктивной критики является выражение:

- : Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
- : Работа никуда не годится;
- : Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 35

S: Примером конструктивной критики является выражение:

-: Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
-: Работа никуда не годится;
-: Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 36

S: Примером конструктивной критики является выражение:

-: Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
-: Работа никуда не годится;
-: Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 37

S: Примером конструктивной критики является выражение:

-: Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
-: Работа никуда не годится;
-: Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 38

S: Примером конструктивной критики является выражение:

-: Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
-: Работа никуда не годится;
-: Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 39

S: Примером конструктивной критики является выражение:

-: Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
-: Работа никуда не годится;
-: Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 40

S: Примером конструктивной критики является выражение:

-: Вам нужно дополнить этот пункт, чтобы сделать более понятным предложение о...;
-: Работа никуда не годится;
-: Разве нельзя было выполнить эту работу лучше?

I: 41

S: Кросс-культурные переговоры – это:

-: переговоры между конкурирующими фирмами;
-: переговоры между отдаленными партнерами;
-: международные переговоры

I: 42

S: Выделите невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего в деловой сфере:

-: привлекательность внешнего вида;
-: экстравагантный стиль одежды;
-: нейтральная территория общения

I: 43

S: Определите по высказыванию стиль общения *В Вашем отчете мало цифровой информации.*

Он не дает представления о результатах деятельности отдела

- : негативный;
- : директивный;
- : защитно-агрессивный

I: 44

S: Как отразить замечание начальника *Мне кажется, Ваше предложение неконструктивно* при помощи техники «Реверс»:

- : Что именно Вам кажется в моем предложении неконструктивным?
- : Что именно в моем предложении стоит улучшить?
- : Я считаю, что мое предложение очень конструктивное.

I: 45

S: Найдите в предложении нарушение административного речевого этикета:

- : К сожалению, политика компании запрещает нам предоставление клиентам более детальной информации за исключением основных операций;
- : Пожалуйста, сообщите мне, если у Вас возникнут вопросы. Я хотел бы быть в курсе возможного планирования другого времени для встречи;
- : Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения. Просим рассмотреть и утвердить.

I: 46

S: В теории аргументации не являются сильными аргументами (1 ответ):

- : заключения экспертов;
- : статистические данные;
- : аргументы к человеку;
- : положения законов и официальных документов;
- : показания очевидцев.

I: 47

S: При дедуктивном рассуждении

- : смысловые части располагаются хаотично, свободно;
- : делается общий вывод обо всем классе предметов на основании знания лишь некоторых однородных предметов данного класса;
- : делается общий вывод на основании знания обо всех без исключения предметах этого класса;
- : явление рассматривается на основании уже имеющегося общего положения;
- : делается вывод на основе сопоставления двух противоположных позиций.

I: 48

S: В деловой речи являются наиболее эффективными (3 ответа):

- : замена глаголов на существительные;
- : использование точных, а не округленных цифр;
- : объяснение сложных слов и понятий через простые;
- : повторение основной мысли;
- : использование конкретных деталей.

I: 49

S: Трудные собеседники требуют особого к себе отношения, выберитеверную стратегию с неуверенными собеседниками:

- : рассчитывают на понимание его значимости;
- : рассчитывают на помощь, подсказку;
- : необходимо немедленное решение проблемы;
- : необходимо понимание.

I: 50

S: Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- : заискивающая;
- : адекватная ситуации;
- : презрительная;
- : ироничная;
- : насмешливая.

Оценочное средство «Деловая (ролевая) игра»

1. Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4.

Тематика «Деловой игры»

№ п/п	Вопросы	Код компетенции (части компетенции)
1.	Переговоры без поражения	УК-4

Методические рекомендации по проведению «Деловой игры»

В игре рассматривается ситуация трудоустройства высококвалифицированного, опытного, ответственного специалиста в крупную юридическую фирму. В фирме есть одно вакантное место юриста-эксперта по лингвистической экспертизе. Цель претендентов на это место – добиться заключения трудового договора с директором фирмы, убедить его в том, что он лучший. Директор фирмы, в свою очередь, заинтересован в принятии на работу действительно хорошо подготовленного, ответственного, контактного сотрудника. В конце игры после решения директора принять того или иного соискателя подводятся итоги о проделанной работе всех участников в баллах, даются рекомендации. Побеждает тот участник, который набрал большее количество баллов, дополнительные 2 балла добавляются участнику, который играл роль директора, если он себе выберет «правильного» сотрудника.

3. Роли: директор юридической фирмы (1 человек), соискатели, лица, желающие трудоустроиться в юридическую фирму (3 человека), эксперты (4 человека), судья (преподаватель).

4. Ожидаемый результат: В ходе игры студенты приобретают навыки использования определенных правил и приемов речевого воздействия на собеседника с целью достижения цели говорящего в переговорном процессе.

5. Методические материалы по проведению: Участникам рекомендуется до практического занятия подготовиться к процессу ведения переговоров (соискателям – информацию о себе и варианты ее преподнесения, директору – продумать перечень вопросов), экспертам – вести письменный учет произнесенного в процессе переговоров,

так как им предстоит всю информацию проанализировать, систематизировать и резюмировать. Все участники игры до начала переговорного процесса должны ознакомиться с критериями оценки их речевой деятельности: а) Соблюдены ли правила этикета при приветствии, представлении, прощании, правила речевой вежливости на протяжении всего разговора? (1 б.), б) Оцените правильность речи участников с точки зрения норм литературного языка: содержание высказываний (доступность, четкость, лаконичность, исчерпанность) (1 б.), орфоэпические, стилистические, грамматические нормы культуры речи (1 б.), в) Оцените эффективность речевого воздействия участников (1 б.), г) Умеют ли участники аргументировать свои слова? Какой они используют способ аргументации) (1 б.), д) Умеют ли отстаивать свою позицию в случае необходимости, соблюдая этические и речевые нормы? (1 б.), е) Умеют ли слушать собеседника? Правильно ли понимают слова собеседника? (1 б.), ж) Умеют ли задавать вопросы собеседнику? Умеют ли отвечать на вопросы? (1 б.), з) Преобладал ли в данном разговоре понимающий стиль общения? (1 б.), и) Какие психологические приемы воздействия были использованы (невербальные приемы, усиление коммуникативной позиции, отсутствие или преодоление барьеров) (1 б.), к) Сделайте вывод о данном процессе переговоров. Если директор выбрал себе сотрудника, оцените, оцените, правильный ли выбор сделал директор. Если нет, объясните почему. За каждый положительный ответ дается 1 б. Всего может быть набрано участником 10 б. Если директор, по правилам игры, выбрал «правильного» сотрудника с точки зрения эффективности общения, ему добавляют дополнительные 2 б.

Критерии оценки деловой игры:

Критерии	Оценка	Баллы
	«отлично»	10-12 б.
	«хорошо»	<8 б.
	«удовлетворительно»	<6 б.
	«неудовлетворительно»	<4 б.
	«зачтено»	<3 б.
	«не зачтено»	<2б.

Кейс-измерители

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

УК-4.

№ п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
1.	Сделайте анализ кейс-задачи (по учебнику И.А. Стернина, 2014)	УК-4

Директор завода приглашает в кабинет молодого инженера. Входит инженер:

– Здравствуйте, Александр Павлович! Вы меня вызывали?

– А, здравствуйте, Николай... Петрович, кажется?

– Да, Петрович...

– Простите, имя-отчество не всегда запоминаю, а вот что Николай – точно помню...

Да, я вас просил зайти. У вас найдется минут двадцать времени?

– Да, конечно...

– Вот и отлично. Анечка, меня ни с кем не соединять, пожалуйста. Николай, вот я хотел тут с вами посоветоваться.

Последнее время так что-то тяжело работать стало на заводе. То тут срыв, то там... Да что говорить, вы сами все лучше меня знаете, по своему цеху видите... Вы во втором цехе работаете, верно?

– Да во втором...

– Тяжелая сейчас ноша руководить заводом...

– Да уж это точно... вам не позавидуешь...

– Ну, а работать-то надо... Кемерово второй месяц изоляторы не присылает, Липецк металл задерживает опять... С Арменией теперь связей никаких... Э, да что говорить... Сейчас ни от кого нельзя ничего потребовать... Снабженцам через такие унижения приходится проходить... Да, ладно, чего жаловаться. Это моя работа, мои проблемы. Это я уж так... Всю страну лихорадит...

– Это уж точно...

– Да еще проблема – оборудование у нас сам знаешь какое, кое-что довоенное еще... Недавно в каком-то цехе был, смотрю табличку на станке – тридцать девятый год...

– Да есть еще старее станки, в нашем цехе два станка тридцать шестого года...

– Что вы говорить? Я и не знал даже... Меня-то еще и на свете тогда не было, в тридцать шестом-то году...

В общем, что-то надо предпринимать, пока полностью не встали...

– Но мы же запросили две новых поточных линии...

– Да не дают их нам уже второй год. И видно, не дадут в ближайшем будущем... Что-то надо сейчас делать... Вот я и хочу ваше мнение узнать, Николай Петрович: как сделать, чтобы станки не встали? Вы ведь у нас уже шестой или седьмой год работаете?

– Вообще-то пятый...

– Разве? А мне казалось, что уже давно вы у нас... Но вы, я знаю, уже хорошо освоились, вошли в курс дела... Очень хорошо вообще о вас отзываются... И с работягами язык нашли, и с ИТР... И взгляд у вас еще свежий, поэтому и советуюсь с вами. Видимо, надеяться на централизованное пополнение станочного парка не приходится, выкручиваться надо самим.

– Да, судя по всему, да. На других заводах тоже ведь так.

– Да, уж это точно... А как вы думаете, может, нам приспособить один из наших цехов, чтобы он выпускал детали, запчасти к нашему же собственному оборудованию? Мы ведь даже для новых станков вряд ли получим сейчас запчасти?

– Правильно, конечно. Ведь у нас кое-что делается в шестом цехе, по- моему.

– Да, я просил попробовать. Кое-что удастся, но вообще-то вы знаете это цех.

Слабенький цех.

– Да, это уж точно.

– Вы вообще там часто бываете?

- Да приходится, они нам ведь инструменты точат... Приходится все время ходить просить – сделайте, ну поскорее, работа стоит...
- Да... Нет, ну вообще-то там есть неплохие ребята – Тихонов, Бавыкин Алексей...
- Да, эти ребята – высший класс, асы... А Володька там еще недавно молоденький появился – тоже молодец, старается...
- А какой это Володька? Рыженький такой?
- Нет, он не рыженький вроде... Невысокий такой, весь аккуратненький...
- Не знаю еще его... Ну хорошо, если хороший работник, буду знать теперь...
- Так вот, не сделать ли нам в этом цехе участок запчастей? Пусть завод обеспечивают... И заявки им подавать предварительные на изготовление, по цехам же знают, что нужно в первую очередь или что может понадобится...
- Верно, можно, я думаю. Нужно только, чтобы кто-то этим специально и занимался, больше ничем. Именно специальный участок нужно выделить, чтобы люди были закреплены. И задание у них будет только по запчастям, тогда и ответственность будет, и работу спросить можно.
- А вот это правильно! Участок такой нужно обязательно структурно выделить, это вы правильно предлагаете. Конечно, сначала будет немало трудностей, неразберихи – дело-то новое...
- Конечно, но я думаю, наладится.
- И ребят нужно будет на этот участок самых ответственных поставить. Слушай, Коль, а если этот участок сделать в шестом цехе? И ребят туда этих, о которых ты говорил
- Бавыкина, Тихонова, Володьку твоего... Справятся они, как ты думаешь?
- Да справятся, конечно, ребята отличные!
- Вот и хорошо... Ты прав – надо отдельный участок и именно этих ребят туда... Тут придется весь цех шестой структурно реорганизовать, правда... Но это давно пора сделать, мы же уже говорили... Ну, так и сделаем. Спасибо тебе за идеи...
- А знаешь еще что? Вот поговорил я с тобой и подумал: давай-ка тебя мы бросим на это дело! Начальником шестого цеха! Мне ведь об этом мужики-ветераны давно говорили
- поручи шестой цех Николаю! Давай, берись! Идей-то у тебя достаточно, человек ты ответственный...
- Ой, Александр Павлович, да что вы... Да я...
- Ну подумай, подумай... Я в сорок лет стал начальником цеха, а ты в тридцать. Улавливаешь разницу? Идеи есть, возможности есть, опыт уже есть... Ну и зарплата, естественно, будет значительно больше... Деньги-то небось нужны, семью кормить...
- Да нужны, конечно... Но страшновато...
- А чего бояться? Из всех наших молодых кадров ты самый надежный, честно скажу. Верю, что не подведешь. Ну, в принципе – что, договорились?
- Да я...
- Я понимаю... Но в принципе, значит, договорились. Слушай, а чего резину тянуть? Принимай цех с понедельника!
- Как, прямо с понедельника?
- Конечно! Анечка, подготовь мне проект приказа – Семенова Николая Петровича назначит начальником шестого цеха. Ну, Коль, я на тебя надеюсь! Не подведи!

Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Умение не сформировано / Навык не сформирован	0-2,5
Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	2,6-5
Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	5,1-7,5
Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	7,6-10

2. Инструкция и/ или методические рекомендации по выполнению: Задание предполагает правильную организацию обсуждения содержания кейса. Подготовкой к обсуждению ситуации является внеаудиторная работа магистрантов, в которую входит прочтение текста и предварительный анализ по следующему плану:

2.1. Какой вид общения использован в ситуации: фатический/информативный, вербальный/невербальный, устный/письменный, монологический/диалогический, контактный/дистантный, частный/официальный?

2.2. Определите вид коммуникативного равновесия.

2.3. Определите коммуникативный стиль общения: понимающий, принижающе-уступчивый, директивный, защитно-агрессивный.

2.4. Какие используются способы речевого воздействия на личность?

2.5. Найдите аргументы, охарактеризуйте их, определите способ аргументации.

2.6. Вспомните правила Гомера, Сократа, Паскаля и найдите их применение в тексте.

2.7. Охарактеризуйте коммуникативную позицию участников ситуации.

2.8. Проанализируйте непосредственно языковые средства участников ситуации.

2.9. Сделайте вывод о причинах достижения цели директора, проанализировав нормативные правила общения (включая знание речевого этикета) и правила речевого воздействия.

Такой план анализа позволяет магистрантам осмыслить ситуацию, возможную в жизненной реальности, определить практическую проблему, актуализировать определенный комплекс знаний, навыков и умений, которые необходимо усвоить в решении конкретной задачи. Аудиторным элементом методики является выработка идей и решений в форме обсуждения, которые станут итогом совместных (коллективных) усилий обучающихся. В обсуждении формируется активная профессиональная позиция и профессиональная речь магистрантов. Роль преподавателя состоит в направлении обсуждения или дискуссии, например, с помощью «наводящих» вопросов, побуждающих студентов отказаться от поверхностного мышления и вовлекающих всех магистрантов группы в процесс анализа кейса. Преподаватель должен помогать магистрантам рассуждать, аргументировать свою точку зрения, дискутировать, при этом он может обобщать, пояснять сказанное, помочь найти им взаимосвязь теоретических знаний и практических умений. Важно с методической точки зрения добиться дополнения кейса новой информацией или появления нового кейса, в котором может быть предложено другое решение задачи. Это позволит, с одной стороны, наглядно продемонстрировать неоднозначное решение проблем в реальной жизни, объяснит необходимость быть готовым соотносить изученный материал с конкретной жизненной ситуацией, с другой стороны, способствует развитию системы ценностей и жизненных установок обучающихся. В начале занятия желательно выделить среди магистрантов двух экспертов, которые в самом обсуждении ситуации участвовать не будут, но дадут свое заключение в конце обсуждения ситуации. Для этого им можно посоветовать фиксировать ответы (идеи) на листе, чтобы было удобно их проанализировать, систематизировать и резюмировать. Преподаватель заслушивает письменный отчет с выводами каждого

эксперта и подводит итоги, в случае необходимости, дополняет мнение экспертов и оценивает работу магистрантов.

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине Теория и практика делового общения

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

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Тема «Невербальное общение»

Вариант 1

№ п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
1.	Определите средство невербальной коммуникации и его проявление: <i>наклон корпуса говорящего вперед; постукивание пальцами по столу; усиление громкости голоса; расстегнуть пуговицы на пиджаке; съежиться, сгорбиться, сузиться; выступить за трибуной; протянуть вперед руки; сидеть к собеседнику боком; сидеть на стуле с высокой спинкой; держать в руках ручку, карандаш или другой предмет.</i>	УК-4
2.	Прочитайте рассказ А.П. Чехова «Толстый и тонкий». Составьте список невербальных средств, классифицируйте их. Какую авторскую информацию они несут и как взаимодействуют в данном тексте вербальные и невербальные средства речевой коммуникации?	УК-4
3.	Сформулируйте ответ, в чем заключается национальный характер невербальной коммуникации. Приведите 3-4 примера.	УК-4
4.	Дайте определение следующим понятиям: <i>конгруэнтность, имидж, кинесика, такесика, жест.</i>	УК-4
5.	Выделите жесты-паразиты, которые, на Ваш взгляд, мешают в общении. Обоснуйте свой ответ.	УК-4

Вариант 2

№ п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
1.	Определите средство невербальной коммуникации и его проявление: <i>слегка приоткрыть рот; случайно прикоснуться к вещам, окружающим собеседника; положить руку на плечо собеседнику; приветливое выражение лица; держать на ходу руки в карманах; явиться домой к</i>	УК-4

	<i>собеседнику; выставить правую ногу вперед; ходить по кабинету в процессе общения; не подать руку и положить ее в карман.</i>	
2.	Прочитайте рассказ А.П. Чехова «Хамелеон». Составьте список невербальных средств, классифицируйте их. Какую авторскую информацию они несут и как взаимодействуют в данном тексте вербальные и невербальные средства речевой коммуникации?	УК-4
3.	Назовите невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего, уместные на первом собеседовании с работодателем. Приведите 3-4 примера.	УК-4
4.	Дайте определение следующим понятиям: <i>проксемика, просодика, невербальные сигналы, невербальные симптомы, невербальные символы.</i>	УК-4
5.	Выделите жесты, которые, на Ваш взгляд, могут углубить конфликт, усилить неприязнь собеседника. Обоснуйте свой ответ.	УК-4

2. Критерии оценки:

3. Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Умение не сформировано / Навык не сформирован	0-2,5
Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	2,6-5
Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	5,1-7,5
Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	7,6-10

Перечень тем для круглого стола (диспута, дебатов, дискуссии)

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

№ п/п	Тема	Код компетенции (части) компетенции
1.	<i>По одежке встречают – по уму провожают (Дебаты по теме: «Невербальное общение»)</i>	УК-4
2.	<i>Приемы против лома. Как реагировать на грубость партнера? (Дебаты по теме: «Барьеры в общении»)</i>	УК-4

2. Программа проведения и/или методические рекомендации по подготовке и проведению дебатов «По одежке встречают – по уму провожают»: Вступительное слово преподавателя формулирует проблемный вопрос, на который в ходе его обсуждения нужно прийти к единому мнению. К невербальным средствам относится физический облик человека (его постоянные и переменные параметры); костюм (в том числе и украшения, прическа, макияж, всевозможные аксессуары и др.) как способ социального оформления внешности, манеры. Все эти средства средства создают облик человека в целом, обозначают его статус в ситуации общения. В основе дебатов положена информация о том, что 85% людей строит свое первое впечатление

о человеке на основе его внешнего облика, таким образом, внешний облик человека может участвовать в усилении коммуникативной позиции говорящего в деловом общении. Однако не все признают такую значимость этого фактора в эффективности общения, ведь он прямого отношения к речевому общению не имеет. После вступительного слова преподавателя начинается обсуждение вопросов. Вот список примерных вопросов: в какую группу людей вы входите, на что вы обращаете внимание, что позволяет вам сделать те или иные выводы, часто ли вы изменяете свое мнение о человеке после длительного общения. Дебаты предполагают внеаудиторную самостоятельную работу, поэтому приведенные вопросы следует выдать магистрантам заранее. После обсуждения проблемы магистранты должны прийти к выводу о том, что,

во-первых, несловесные средства разнообразны и так дополняют и уточняют друг друга, что правильно их интерпретировать можно только в комплексе и с учетом всей ситуации общения, во-вторых, разумеется, о человеке как о специалисте будут судить по его деловым, профессиональным и личностным качествам, которые он будет проявлять на протяжении всего сотрудничества, в-третьих, умение одеваться в соответствии с ситуацией общения – показатель общей культуры человека, его знания нормативных правил общения, в том числе правил этикета. Человеку, который представляет собой действительно неплохого специалиста, целесообразнее создать в целом благоприятный образ о себе как фактор эффективности, успешности делового общения. Другое дело, если человек не является специалистом, глубоко разбирающимся в сфере своей профессиональной деятельности, то, скорее всего, приятный внешний облик не окажет существенного влияния на усиление его коммуникативной позиции. В процессе подготовки дебатов участники учатся целенаправленно подбирать материал по теме, внимательно читать, конспектировать тексты, находить аргументы, работать над речевым оформлением высказывания, учатся продумывать и формулировать главные мысли своего выступления, располагать их в оптимальной последовательности. После подготовки магистранты на практическом занятии делятся на четыре группы: в первую группу войдут участники, которые придают значение фактору внешнего вида человека, во вторую – участники, которые являются сторонниками мнения о том, что первое впечатление обманчиво и нельзя судить о человеке по его внешнему облику, в третью – участники, которые не определились со своим мнением по вопросу, одинаково себя причисляют к участникам и первой и второй группы, четыре эксперта, задача которых проанализировать ответы участников, систематизировать и резюмировать результаты обсуждения. Дебаты проходят в следующей последовательности: одна группа (по согласованию или индивидуальные участники) высказывает свою точку зрения, приводя аргументы, далее выслушивает оппонентов не перебивая, затем задает вопросы оппонентам на прояснение их позиции. Дебаты обязательно должны проходить в обстановке уважительного отношения к оппоненту. Магистранты должны продемонстрировать умение анализировать высказанное устно мнение собеседника, корректно и продуманно задавать вопросы, формулировать краткие и точные ответы. Задача участников первой и второй группы (или одной группы в случае единого мнения по предлагаемому вопросу) – убедить участников третьей группы (такие, как правила, всегда бывают) в своей точке зрения, расположить их в свою пользу. Подводят итоги эксперты. На протяжении всего обсуждения им рекомендовано вести записи. Преподаватель обобщает сказанное и в случае необходимости, дополняет отчет экспертов и оценивает работу магистрантов.

Дебаты по теме: «Приемы против лома. Как реагировать на грубость партнера?» проводятся и оцениваются аналогично.

3. Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Умение не сформировано / Навык не сформирован	0-2,5
Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	2,6-5
Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	5,1-7,5

Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	7,6-10
---	--------

Комплект разноуровневых задач/заданий
по дисциплине Теория и практика делового общения

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

2.

Индивидуальные творческие задания/проекты

Задачи репродуктивного уровня

№ п/п	Задания/проекты	Код компетенции (части) компетенции
1.	Составьте список функций языка, подразделите их на первичные, вторичные и третичные	УК-4
2.	Сопоставьте ключевые понятия дисциплины «коммуникация» и «общение».	УК-4
3.	Выпишите коммуникационные элементы в порядке их реализации в коммуникационном процессе	УК-4
4.	Выделите отличительные признаки делового общения и обыденного (неформального)	УК-4
5.	Выделите признаки разграничения директивного и защитно-агрессивного коммуникационного стиля	УК-4

Задачи реконструктивного уровня

№ п/п	Задания/проекты	Код компетенции (части) компетенции
1.	Приведите примеры ситуаций, в которых необходима именно коммуникация. Какие профессии основаны на коммуникации?	УК-4
2.	Подумайте и запишите, какие известные вам правила речевого поведения вы бы отнесли к коммуникативным нормам.	УК-4
3.	Проанализируйте коммуникативные элементы речевой ситуации, достигла ли речь цели. Ответ аргументируйте. – Я давно уже хочу поговорить с вами, братцы, – продолжал он. – Дело вот в чем. С самой ранней весны каждый день у меня в саду и в лесу бывает ваше стадо. Всё вытоптано, свиньи изрыли луг, портят в огороде, а в лесу пропал весь молодняк. Сладу нет с вашими пастухами; их просишь, а они грубят. Каждый день у меня потрава, и я ничего, я нештрафую вас, не жалуясь, между тем вы загнали моих лошадей и бычка, взяли пять рублей. Хорошо ли это? Разве это по-соседски? – продолжал он, и голос у него был такой мягкий, убедительный и взгляд не суровый. – Разве так поступают	УК-4

	<p>порядочные люди? Неделю назад кто-то из ваших срубил у меня в лесу два дубка. Вы перекопали дорогу в Ереснево, и теперь мне приходится делать три версты кругу. За что же вы вредите мне на каждом шагу? Что я сделал вам дурного, скажите бога ради? Я и жена изо всех сил стараемся жить с вами в мире и согласии, мы помогаем крестьянам, как можем. Жена моя добрая, сердечная женщина, она не отказывает в помощи, это ее мечта быть полезной вам и вашим детям. Вы же за добро платите нам злом. Вы несправедливы, братцы.</p> <p>Подумайте об этом. Убедительно прошу вас, подумайте. Мы относимся к вам по-человечески, платите и вы нам тою же монетою.</p> <p>Повернулся и ушел. Мужики постояли еще немного, надели шапки и пошли. Родион, который понимал то, что ему говорили, не так, как нужно, а всегда как-то по-своему, вздохнул и сказал: – Платить надо. Платите, говорит, братцы, монетой... (Из «Новая дача» А.П. Чехова)</p>	
4.	Подберите самостоятельно высказывания (фрагменты) из художественной литературы, содержащие средства эмпатии. Объясните, какую цель они выполняют.	УК-4

Задачи творческого уровня

№ п/п	Задания/проекты	Код компетенции (части компетенции)
1.	Охарактеризуйте состояние коммуникативной грамотности в России. Объясните, почему наблюдается такая ситуация. Проиллюстрируйте это практическими примерами.	УК-4
2.	Дайте общую характеристику состоянию культуры речи в современном нам обществе. Какие недостатки речи являются основными у окружающих вас людей? Какие достоинства речи лично вы считаете наиболее значимыми? Ответ письменно обоснуйте.	УК-4

3. Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Умение не сформировано / Навык не сформирован	0-2,5
Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	2,6-5
Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	5,1-7,5
Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	7,6-10

4. Программа и/или методические рекомендации по выполнению: Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию с определением цели заданий, их содержанием, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы. В процессе консультации преподаватель предупреждает о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Каждое задание магистрант делает самостоятельно, не совместными усилиями с одногруппниками. Преподаватель также самостоятельно осуществляет контроль выполнения всеми обучающимися группы. Для удобства преподаватель может вести ведомость учета выполнения самостоятельной работы, что позволяет отслеживать выполнение минимума заданий, необходимых для допуска к зачету.

Темы рефератов (эссе, докладов, сообщений)

1. Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством (наименование, код): УК-4.
2. Перечень тем рефератов (эссе, докладов, сообщений):

Рефераты по теме «Языковой и этический аспект деловой риторики»

№ п/п	Тема	Код компетенции (части) компетенции
1.	Понятие «речевой этикет». Широкое и узкое понимание смысла этого термина. Основные этикетные жанры. Значение этикета.	УК-4
2.	История возникновения речевого этикета. Основа речевого этикета. Факторы формирования речевого этикета.	УК-4
3.	Правила и нормы русского речевого этикета в начале общения. Приветствие и обращение.	УК-4
4.	Правила и нормы русского речевого этикета в конце общения: прощание, комплименты	УК-4
5.	Национальная специфика речевого этикета	УК-4
6.	Речевой этикет в деловом общении	УК-4
7.	Особенности речевого этикета при дистанционном общении (письмо, телефонный разговор)	УК-4

Эссе по теме «Особенности устной деловой коммуникации (деловая беседа, деловые переговоры)»

№ п/п	Тема	Код компетенции (части) компетенции
1.	Чтобы производить впечатление достойного человека, нужно быть им	УК-4
2.	Преуспевающий деловой человек – это человек, который...	УК-4

Доклады, сообщения по теме: «Методы делового общения: Как убедить большелюдей соглашаться с вами»

№ п/п	Тема	Код компетенции (части) компетенции
1.	Роль грамотного слушания в деловом общении	УК-4
2.	Как правильно надо слушать?	УК-4
3.	Молчание – золото или враг для делового человека?	УК-4
4.	Как заставить других делать то, что вам нужно – если вы хотите понимать истинные мотивы людей; – если вы хотите, чтобы ваши слова восхищали людей; – если вы хотите согласовывать свои приоритеты с интересами окружающих; – если вы хотите быстро получать положительную реакцию на свои действия; – если вы хотите, чтобы выбрали вас; – если вы хотите заключать сделки; – если вы хотите составлять успешные предложения или презентации; – если вы хотите выделяться на общем фоне; – если вы хотите инициировать долгосрочные перемены, а не краткосрочные отступления в сторону; – если вы хотите использовать наилучшие каналы коммуникации для получения согласия; – если вы хотите создавать заголовки, которые будут привлекать внимание людей; – если вы хотите писать привлекающие внимание введение; – если вы хотите использовать аналогии для иллюстрации своих идей; – если вы хотите структурировать ваши коммуникации так, чтобы они были более убедительны; – если вы хотите сдать экзамен; – если вы хотите пройти собеседование	УК-4
5.	Сущность и классификация барьеров общения	УК-4
6.	Психологические барьеры. Причины возникновения и способы их преодоления. Мотивационный барьер, барьер стилей общения, эстетический барьер, барьер отрицательных эмоций, барьер модальностей, барьер установки	УК-4
7.	Лингвистические барьеры. Причины возникновения и способы их преодоления. Логические барьеры, семантические барьеры, стилистические барьеры, фонетические барьеры	УК-4
8.	Влияние типов личности на отношения собеседников	УК-4
9.	Барьер невежливости. Общие правила преодоления барьеров в общении	УК-4

Критерии оценивания:

Критерии	Баллы
Умение не сформировано / Навык не сформирован	0-2,5

Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	2,6-5
Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	5,1-7,5
Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	7,6-10

3. Методические рекомендации: Реферат пишется на основании переработки не одного, а нескольких источников. При этом сопоставляются различные точки зрения, дается пересказ текстов источников, в который включаются цитаты и доказательства, высказывается свое мнение или сказанное иллюстрируется собственными примерами. Изложение материала в докладе и сообщении осуществляется в виде обобщения необходимых источников без самостоятельного исследования проблемы. Кроме того, нужно иметь в виду, что доклад и сообщение рассчитаны на устную (публичную) форму выступления, в то время как реферат представляет собой больше самостоятельное исследование определенной проблемы, изложенное в письменной форме. Эссе представляет собой также самостоятельную работу, так как в нем даются на основе прочитанной литературы собственные соображения, доказательства определенной точки зрения, поэтому темы для эссе предполагают предварительно размышления и рассуждение обучающегося. При написании реферата нужно учитывать, что он относится к жанрам научного стиля речи, вследствие чего нужно сохранить все качества, присущие этому стилю: объективность (изложение разных точек зрения на проблему при отсутствии субъективизма при передаче содержания, при наличии безличности языкового выражения, сосредоточенности на предмете высказывания), логичность (проявляется в последовательности и непротиворечивости изложения), доказательность (речь состоит из цепочки рассуждений, аргументации определенных положений и гипотез), точность (использование терминов, однозначных слов, четкое оформление синтаксических связей слов), обобщенность и отвлеченность (абстрагирование) (отбор слов – преобладание имен существительных над глаголами, общенаучных слов, имен существительных с абстрактным значением, конкретных существительных в абстрактном значении; употребление форм слова – возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида; использование синтаксических конструкций (неопределенно-личные предложения, страдательные обороты), насыщенность фактической информации. Доклад и сообщение строятся по принципам публичного выступления, т.е. при подготовке к докладу нужно предварительно поработать над текстом выступления, чтобы этот текст был удобен для устного воспроизведения и для восприятия на слух. В эссе допускаются элементы как научного, так и публицистического, художественного, разговорного стиля. Эссе является произведением творческого

характера. Оценка работ осуществляется в соответствии с названными признаками конкретной формы изложения материала.

Оценочное средство «Рабочая тетрадь»

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

Тема: «Деловая переписка как вид делового общения»

№ п/п	Задание	Код компетенции (части) компетенции
1.	<p>Прочитайте предложения, найдите в них нарушение административного речевого этикета. Объясните характер допущенных ошибок. Запишите отредактированные предложения.</p> <p>1. Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект Устава фирмы. 2. Институт просит представить Ваши экспонаты для выставки в приемлемом для экспонирования виде. 3. Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения. Просим рассмотреть и утвердить. 4. Обращаюсь к Вам с убедительной просьбой прислать срочно необходимую документацию. 5. Мы просили бы Вас сообщить нам результаты эксперимента.</p>	УК-4
2.	<p>Прочитайте языковые обороты, взятые из деловой корреспонденции. Найдите ошибки, определите характер и исправьте их. Запишите исправленный вариант.</p> <p>Абсолютно новый документ; собранные вместе материалы; продолжающиеся далее инциденты; сотрудничать вместе с Вами; каждый в отдельности считает, что...; приложенное при этом заявление; точносовпадающие данные; повторите снова Ваше предложение; все еще остается не решенным; я прошу Вас; было установлено, что существующие расценки завышены.</p>	УК-4

3.	<p>Прочитайте предложения, объясните ошибки. Отредактируйте их и запишите.</p> <p>1. Обучение было дорогим, всего каких-то 50 тысяч рублей в месяц. 2. По причине отсутствия в кассе мелких денег в магазине И.И. Иванову не смогли дать сдачу. 3. Вы неверно даете свое мнение. 4. Остается двадцать минут времени до конца заседания. 5. Объяснения свидетеля были совершенно оригинальными и неповторимыми. 6. Было необходимо написать письменное заявление. 7. Одна из главных причин правонарушений среди несовершеннолетних – несовершенство методов воспитания в семье и в школе, социальные факторы. 8. Следует отметить следующие особенности рассматриваемого проекта.</p>	УК-4
4.	<p>Прочитайте предложения, взятые из деловых бумаг. Найдите лексические ошибки, определите характер, исправьте и запишите их.</p> <p>1. Был провозглашен приговор суда. 2. Гражданка Сидорова Н.Ф. обратилась с заявлением о разводе брака. 3. Запишите Ваши инициалы полностью. Сообщаем наши реквизиты: Москва, 123456, ул. Шоссе Энтузиастов. 4. Споры нередко доходили до прямых оскорблений во лжи. 5. Коллектив отдела принял обязательство ускорить выпуск продукции.</p>	УК-4
5.	<p>Прочитайте предложения, найдите в них ошибки. Объясните характер допущенных ошибок и исправьте их.</p> <p>1. Мы рассмотрели вопрос согласно полученного заявления. 2. Ряд предложений проекта расчетами не подкрепленные. 3. В наше предприятие распределены на работу молодые специалисты. 4. В связи с предварительной договоренностью высылаем Вам необходимые документы. 5. Мы признаем о том, что проект закона неудачный. 6. Зарплата не была выплачена пятистам сорок двум человекам. 7. В результате взрыва пострадали десять человек.</p>	УК-4
6.	<p>Объясните различие в словах: подпись – роспись, понятие – понимание, вина – виновность, использование – пользование, криминальный – криминогенный, представить – предоставить, оплатить – уплатить</p>	УК-4
7.	<p>Проверьте по орфоэпическому словарю ударение и/или произношение следующих слов: уведомленный, включенный, законнорожденный, возбужденный, обговоренный, осужденный, углубленный, умерший; эксперт, договор, заключим, ходатайствовать, сосредоточение, средства, принудить, заключен, квартал; опека, афера, платежеспособный, термин, истекший год, истекший кровью, недоуменный, юриспруденция, сервис.</p>	УК-4

8.	Составьте деловое письмо, в котором сообщите, что Выуже получили приглашение вступить в Ассоциацию юристов России, поблагодарите за своевременный ответ на Ваше письмо, попросите выслать Вам список	УК-4
----	--	------

	обязанностей члена Ассоциации юристов России. В конце письма выразите надежду на скорый ответ.	
9.	Составьте текст внутренней докладной записки, состоящей из двух частей – констатации сложившейся сложной ситуации в Вашем учреждении и Ваших предложений по разрешению этой ситуации. Следите за сохранением официально-делового стиля на протяжении всего текста.	УК-4
10.	Составьте клишированные языковые конструкции, помогающие оформить гарантийное письмо, сопроводительное, письмо-приглашение, инициативное письмо.	УК-4

2. Критерии оценки:

Критерии	Баллы
Умение не сформировано / Навык не сформирован	0-2,5
Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	2,6-5
Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	5,1-7,5
Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	7,6-10

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

**Вопросы, выносимые на зачет
по дисциплине Теория и практика делового общения**

1. Наука о речевом воздействии: причины и время возникновения, структура. Факторы, правила и приемы речевого воздействия. Способы речевого воздействия наличность.
2. Коммуникация и общение: к проблеме разграничения ключевых понятий дисциплины. Понятие «деловое общение».
3. Основы лингвистической прагматики. Коммуникативно-прагматическая деятельность. Элементы коммуникационного процесса. Прагматическая функция общения.
4. Общие принципы коммуникации по теории Дж. Остина (принцип кооперации и принцип вежливости). Коммуникативные постулаты (постулаты Г.П. Грайса, Р.Лакоффа, Дж. Лича). Некооперативное речевое поведение.
5. Виды и формы общения по классификации Н.И. Формановской (фатическое/информативное, вербальное/невербальное, устное/письменное, монологическое/диалогическое, контактное/дистантное, опосредованное/непосредственное, межличностное/публичное, массовое, официальное/неофициальное, свободное/стереотипное).
6. Основные функции общения по классификации А.А. Брудного (инструментальная, синдикативная, самовыражения, трансляционная). Функции субъекта общения (коммуникативная, информационная, когнитивная, эмотивная, конативная, креативная). Цели общения по М.С. Кагану.
7. Основные тактики общения (понимающая, принижающее-уступчивая, директивная, защитно-агрессивная). Классификация В.П. Третьяковой и Ю.С. Крижанской (ритуальный, манипулятивный и дружеский уровень общения).
8. Нормы общения (этические, коммуникативные, речевые). Коммуникативно-прагматическая компетенция в теории прагматики. Роль культуры речи в эффективности общения.
9. Вербальное речевое воздействие (фактор соблюдения коммуникативной нормы, фактор установления контакта с собеседником, фактор содержания речи, фактор языкового оформления, фактор стиля общения, фактор объема сообщения, фактор расположения информации, фактор адресата).
10. Соотношение вербального и невербального речевого воздействия. Функции вербальных и невербальных сигналов в общении. Кинесика, просодика, проксемика, такесика. Невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего (внешний вид, взгляд, мимика, организация пространства общения, голос). Национальная специфика невербальной коммуникации.
11. Понятия «коммуникативная позиция», «коммуникативные неудачи», «коммуникативное самоубийство», «коммуникативная грамотность», «эффективное речевое воздействие», «горизонтальное коммуникативное равновесие», «вертикальное коммуникативное равновесие». Условия эффективного речевого воздействия.
12. Деловая беседа как вид делового общения: функции, структура, этапы проведения, основные правила ведения.
13. Деловые переговоры как вид делового общения. Психологические и логические основания переговоров. Стратегия и тактика переговорного процесса. Гендерный аспект переговорного процесса. Кросскультурные переговоры. Рекомендации к ведению жестких переговоров.
14. Телефонные переговоры как вид делового общения. Рекомендации по ведению телефонных переговоров в профессиональной деятельности. Основные ошибки при ведении делового телефонного разговора.

15. Роль слушания в общении. Виды слушания (рефлексивное, пассивное, эмпатическое). Приемы эффективного слушания. Умение слышать и слушать собеседника.
16. Как убедить оппонента (основные формально-логические законы, доказательство, логические ошибки, доказывание и убеждение, доводы в споре). Аргументация. Способы аргументации.
17. Основы полемического мастерства в деловых отношениях. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты. Полемические приемы. Уловки в споре. Культура спора: основные правила его ведения.
18. Реакция на жесткую коммуникацию. Искусство словесной атаки – черная риторика. Как выжить в недружном коллективе.
19. Искусство отвечать на вопросы (классификация вопросов, виды ответов, нечестные приемы). Искусство задавать вопросы.
20. Этический аспект деловой риторики. Понятие «деловой этикет». Русский речевой этикет. Приветствие и обращение. Правила и нормы речевого этикета в конце общения. Искусство комплимента. Этикет делового обеда. Практика вручения подарков в деловом общении. Правила критики сотрудника. Национальные особенности этических норм делового общения.
21. Деловая переписка как вид делового общения. Деловое письмо в системе документации. Виды деловых писем. Стандартные фразы деловой переписки. Функции делового письма. Структура и оформление делового письма. Специфика делового письма (краткая характеристика).
22. Особенности официально-делового стиля речи. Наиболее существенные признаки деловой коммуникации. Языковые особенности делового письма.
23. Требования, которые никогда нельзя нарушать по подготовке делового письма. Лексические ошибки в деловом письме. Грамматические ошибки в деловом письме. Этические нормы деловой переписки.
24. Преимущества и недостатки деловой переписки по электронной почте. Этические нормы электронной переписки.
25. Коммуникативные барьеры и их причины (психологические и лингвистические). Охарактеризуйте их. Как преодолеть барьеры в общении.

Критерии оценивания зачета:

Критерии	Баллы
Знание не сформировано / Умение не сформировано / Навык не сформирован	1-15
Знание сформировано частично / Умение сформировано частично / Навык сформирован частично	16-40
Знание сформировано, но имеет несущественные недостатки / Умение сформировано, но имеет несущественные недостатки / Навык сформирован, но имеет несущественные недостатки	41-50
Знание сформировано полностью / Умение сформировано полностью / Навык сформирован полностью	51-60

Оценка на зачете выставляется с учетом баллов, выставленных обучающемуся по итогам текущего контроля – за ответы на семинарах: для этого баллы, полученные за ответы на семинарах и за ответ на вопросы зачета суммируются и делятся.

Критерии оценивания:

Баллы	Оценка
1-36	не зачтено
37-58	зачтено
59-79	зачтено
80-100	зачтено