

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования

**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ**

**Е. А. Бурдина**

# **ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**ПРАКТИКУМ**

**[ МАГИСТРАТУРА ]**



**Москва  
2024**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования

**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПРАВОСУДИЯ**

**Бурдина Е. А.**

# **ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**ПРАКТИКУМ**

**[ МАГИСТРАТУРА ]**



**Москва  
2024**

УДК 316.6  
ББК 88.5  
Б 91

**Автор - составитель**

*Е. А. Бурдина*, доцент кафедры русского языка и культуры речи РГУП,  
канд. филол. наук, доцент

**Рецензенты:**

*Л. Ф. Черникова*, профессор кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Крымского филиала РГУП,  
д-р филол. наук, профессор;

*О. А. Головачёва*, доцент кафедры русского языка БГУ  
им. акад. И. Г. Петровского, д-р филол. наук

**Бурдина Е. А.**

Б 91 Теория и практика делового общения: практикум. — М.: РГУП, 2024. —  
129 с.

ISBN 978-5-00209-090-7

Практикум подготовлен в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом и предназначен для изучения дисциплины «Теория и практика делового общения».

Содержит темы занятий и вопросы к ним, сопровождается практическими заданиями, а также материалами для подготовки к семинарам в формате блок-схем.

Предназначен для обучающихся в магистратуре, может быть использован как на аудиторных занятиях, так и для внеаудиторной самостоятельной работы.

*Информационная поддержка СПС «КонсультантПлюс».*



ISBN 978-5-00209-090-7

© Бурдина Е. А., 2023  
© Российский государственный  
университет правосудия, 2023

# СОДЕРЖАНИЕ

От автора-составителя . . . . .	5
Тематические планы и содержание учебной дисциплины «Теория и практика делового общения» . . . . .	9

## Семинар 1

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения . . . . .	21
Тема 2. Этика и этикет в деловом общении . . . . .	21
Практические задания . . . . .	21
Методические рекомендации (компакт-блоки) . . . . .	26
Познай себя . . . . .	32

## Семинар 2

Тема 3. Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере . . . . .	35
Тема 4. Невербальные средства общения . . . . .	35
Практические задания . . . . .	35
Методические рекомендации (компакт-блоки) . . . . .	44
Познай себя . . . . .	61

## Семинар 3

Тема 5. Устная и письменная речевая культура делового общения . . . . .	67
Практические задания . . . . .	67
Методические рекомендации (компакт-блоки) . . . . .	71
Познай себя . . . . .	78

## Семинар 4

Тема 6. Активные формы делового общения . . . . .	80
Практические задания . . . . .	80
Методические рекомендации (компакт-блоки) . . . . .	87

## Семинар 5

<b>Тема 7. Психологические аспекты делового общения при переговорах</b> . . . . .	92
<b>Тема 8. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях</b> . . . . .	92
Практические задания . . . . .	92
Методические рекомендации (компакт-блоки) . . . . .	101
<b>Методические рекомендации по подготовке докладов и сообщений</b> . . . . .	113
<b>Методические рекомендации по подготовке презентаций</b> . . . . .	115
<b>Варианты контрольной работы</b> . . . . .	117
<b>Тесты для самостоятельной работы</b> . . . . .	120
<b>Ключи</b> . . . . .	126
<b>Вопросы, выносимые на зачет</b> . . . . .	127
<b>Рекомендуемая литература</b> . . . . .	128

## ОТ АВТОРА-СОСТАВИТЕЛЯ

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

Цель достигается в процессе решения следующих задач:

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

Для освоения дисциплины обучающийся должен

*знать:*

- основные речевые и грамматические нормы культуры речи;
- основы теории коммуникации;
- основы риторического мастерства;
- основы взаимодействия людей в обществе;
- культурные традиции (исторические и современные), характерные для социума;

- профессиональные обязанности юриста, принципы этики юриста;
- основные сведения по дисциплинам, развивающим кругозор и повышающим интеллектуальный уровень;
- основные сведения по русскому языку и культуре речи, позволяющие свободно пользоваться русским языком как средством делового общения;
- законы построения и толкования нормативных правовых актов;

*уметь:*

- грамотно и правильно говорить, писать, составлять деловые документы;
- добросовестно относиться к своим профессиональным обязанностям, соблюдать принципы этики юриста;
- расширять кругозор и повышать интеллектуальный уровень;
- применять основные сведения по русскому языку и культуре речи, позволяющие свободно пользоваться русским языком как средством делового общения;
- применять законы построения и толкования нормативных правовых актов;
- применять знания о способах организации исследовательских работ для успешного делового общения;

*владеть:*

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

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

В Практикуме предлагается материал, рассчитанный на 10 часов семинарских занятий (направление подготовки 40.04.01 Юриспруденция). Для 6 часов семинарских занятий (направление подготовки 38.04.02 Менеджмент) следует вынести некоторые из предложенных тем на самостоятельное изучение (по выбору преподавателя с учетом уровня подготовки студентов). По каждой теме дан дополнительный материал, представленный в формате компакт-блоков<sup>1</sup>. Такая методика преподнесения материала позволяет «отфильтровать» самые необходимые сведения, дать их в сжатом, удобном для использования виде. Компакт-блоки позволяют не только познакомиться с информацией, необходимой для подготовки к семинарам, но и способствует формированию умения структурировать теоретический материал и оформлять его в коммуникативный акт.

В ходе составления компакт-блоков были использованы следующие источники:

1. *Абдулмуталимов Ю. М.* Этические нормы поведения в сети // Молодой ученый. 2020. № 8 (298). С. 6, 7.
2. *Асадов А. Н., Покровская Н. Н., Косалимова О. А.* Культура делового общения: учебное пособие. СПб.: СПбГУЭФ, 2010. — 156 с.
3. *Бороздина Г. В., Кормова Н. А.* Психология и этика делового общения / Под ред. Г. В. Бороздиной. М.: Юрайт, 2023. — 392 с.
4. *Грайс Г. П.* Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVI. М., 1985. С. 217–237.
5. *Грачёв М. А.* Русское арго: монография. Н. Новгород: НГЛУ, 1997. — 245 с.
6. *Губина С. Т.* Активное социально-психологическое обучение: применение дискуссионных, игровых и тренинговых методов: учеб. пособие. Глазов: Глазовский гос. пед. ин-т, 2010. — 67 с.
7. Деловые коммуникации: учебное пособие / Под ред. Л. И. Чернышовой. М.: Финансовый университет; Департамент социологии, 2018. — 338 с.
8. *Емельянов С. М.* Конфликтология: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2023. — 322 с.
9. *Канарская В. И.* Этика интернета: учебно-методическое пособие. Минск: БНТУ, 2009. — 69 с.
10. *Корельская М.* Особенности невербального общения в разных странах. URL: <https://orator.biz/library/oratorical/osobennosti-verbalnogo-obshcheniya-v-raznykh-stranakh/>.

<sup>1</sup> См. подробнее: *Новикова Л. И.* Специфика преподавания дисциплины «Методика правового воспитания и обучения»: проблемы, пути решения // Организация учебной и воспитательной работы в вузе. Вып. 7. М., РГУП, 2017. С. 44–53; *Она же.* Актуальные вопросы методики правового воспитания и обучения: Учебно-методическое пособие. М.: РГУП, 2017. С. 75; *Она же.* Что новенького? Пожалуйста — компакт-блоки! // Профессиональное образование. Столица. 2018. № 4. С. 49, 50.

11. *Льюис Р. Д.* Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 2012. — 440 с.
12. *Новикова Л. И.* Специфика преподавания дисциплины «Методика правового воспитания и обучения»: проблемы, пути решения // Организация учебной и воспитательной работы в вузе. Вып. 7. М., РГУП, 2017. С. 44–53.
13. *Новикова Л. И.* Актуальные вопросы методики правового воспитания и обучения: Учебно-методическое пособие. М.: РГУП, 2017. — 164 с.
14. *Новикова Л. И.* Что новенького? Пожалуйста — компакт-блоки! // Профессиональное образование. Столица. 2018. № 4. С. 49–50.
15. *Официальный сайт правительства России.* URL: <http://government.ru>.
16. *Пиз А., Пиз Б.* Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. М.: Эксмо-Пресс, 2022. — 448 с.
17. *Попова Л. Л.* Современные технологии общения. Практикум: учебное пособие. Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. — 106 с.
18. *Селье Г.* Стресс без дистресса. Общественные науки за рубежом. Философия. М.: Прогресс, 1979. — 126 с
19. Синдром профессионального выгорания: профилактика и коррекция: Методическое пособие. Калуга: Научно-методический образовательный инновационный центр «Здоровье», 2013. — 17 с.
20. Теория статистики: учебное пособие / Под ред. В. В. Ковалева. М.: Юрайт, 2023. — 454 с.
21. Толковый письменник: полн. собр. всех актов, договоров, обязательств, прошений и писем на все случаи жизни: с подробным наставлением как их составлять, кому и куда подавать: в 3-х ч. / Сост. А. Е. Крылов. М.: А. Д. Ступин, 1885. — 700 с.
22. *Шутая Н. К., Румянцева О. О.* Теория и практика делового общения: учебное пособие. М.: РГУП, 2018. — 120 с.
23. *Leech G. N.* Principles of Pragmatics. London, NY: Longman, 1983. — 250 p.

# ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

## Тематические планы

Направление подготовки 40.04.01 Юриспруденция

Лекционные занятия — 4 часа.

Практические (семинарские) занятия — 10 часов.

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Лекционные занятия — 4 часа.

Практические (семинарские) занятия — 6 часов.

## Тематический план и содержание учебной дисциплины «Теория и практика делового общения» (направление подготовки 40.04.01 Юриспруденция)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Кол-во часов
<p><b>Тема 1.</b> <b>Общение как социально-психологическая категория, теоретические основы делового общения</b></p>	<p><i>Лекция.</i> Понятия «этика», «мораль», «общение», «деловое общение», «этика делового общения». Сущность, функции и структура общения. Культура делового общения с учетом направленности программы магистратуры. Виды общения. Стили общения: ритуальное общение; манипулятивное общение; гуманистическое общение. Правила общения: количества, качества, релевантности, стиля. Коммуникативная сторона общения: структура коммуникации и ее принципы; модель коммуникативного процесса; управление вниманием. Интерактивная сторона общения: особенности взаимодействия людей в общении; характеристика теорий поведения.</p>	<p>2</p>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Кол-во часов
	<p>Перцептивная сторона общения: особенности восприятия людьми друг друга; первое впечатление; длительное общение; механизмы восприятия и взаимопонимания.</p> <p>Барьеры в общении и их преодоление.</p> <p>Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения.</p>	
	<i>Семинарское занятие</i>	1
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	8
<b>Тема 2. Этика и этикет в деловом общении</b>	<p><i>Лекция.</i></p> <p>Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. «Золотое» правило этики общения.</p> <p>Деловая этика и ее специфика: соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы и т. д. Обязательность, ответственность и компетентность как главные составляющие деловой этики.</p>	1
	<p><i>Семинарское занятие.</i></p> <p>Этика делового общения «по вертикали», «по горизонтали» с учетом направленности программы магистратуры. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.</p> <p>Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Имидж делового человека.</p> <p>Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них.</p>	1
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	8

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Кол-во часов
<b>Тема 3.</b> <b>Эмоции в жизни делового человека, преодоление конфликтов в деловой сфере</b>	<p><i>Лекция.</i>                      Природа и причины конфликтов. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. Типология конфликтов. Классификация и характеристика конфликтов.                      Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтов. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование) с учетом направленности программы магистратуры.                      Медиация. Посредники в конфликте и их функции.</p>	1
	<p><i>Семинарское занятие.</i>                      Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния.                      Стрессы и стрессовые состояния. Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса.                      Профессиональное выгорание и его профилактика с учетом направленности программы магистратуры. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания.                      Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.</p>	1
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i></p>	6
<b>Тема 4.</b> <b>Невербальные средства общения</b>	<p><i>Семинарское занятие</i>                      Кинесические особенности общения: мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов.                      Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партне-</p>	1

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Кол-во часов
	<p>ров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.</p> <p>Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта.</p> <p>Распознавание лжи и искренности, позитивных и негативных чувств партнера в невербальном общении.</p> <p>Паралингвистические особенности общения с учетом направленности программы магистратуры. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы.</p>	
<b>Тема 5.</b> <b>Устная и письменная речевая культура делового общения</b>	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i></p>	8
	<p><b>Семинарское занятие.</b></p> <p>Культура речи делового человека. Понятие и слагаемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры юриста с учетом направленности программы магистратуры.</p> <p>Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления.</p> <p>Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволятельные и непозволятельные уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции.</p> <p>Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания.</p> <p>Деловая документация с учетом направленности программы магистратуры. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма.</p>	2
	<p><i>Самостоятельная работа обучающихся</i></p>	8