

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики

---

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 10 от 02.12.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Технологии делового общения

---

Уровень высшего образования

Магистратура

---

Направление подготовки / специальность

38.04.02 - Менеджмент

---

Направленность образовательной программы

Управление развитием бизнеса

---

Форма обучения

очная, заочная

---

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 Технологии делового общения относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1: Принимает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними УК-5.2: Владеет навыками межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	УК-5.1: Знать особенности поведения и мотивации людей различного культурного происхождения Уметь выбирать методы взаимодействия с людьми различного культурного происхождения Владеть методами взаимодействия с людьми различного культурного происхождения  УК-5.2: Знать особенности межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач Уметь определять межкультурное взаимодействие при выполнении профессиональных задач Владеть навыками профессионального взаимодействия межкультурного характера	Практическое задание Тест	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание
ПК-2: Способность обобщать и представлять результаты проведенного	ПК-2.1: Обобщает результаты проведенного исследования в сфере управления	ПК-2.1: Знать принципы обобщения результатов проведенного исследования	Практическое задание Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

исследования вопросов методического обеспечения, поддержания и координации процесса управления в виде научного отчета, статьи или доклада	ПК-2.2: Представляет результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада	<p>Уметь выбирать подходящие способы обобщения результатов проведенного исследования</p> <p>Владеть способами обобщения результатов проведенного исследования</p> <p>ПК-2.2: Знать формы представления результатов проведенного исследования</p> <p>Уметь выбирать форму представления результатов проведенного исследования</p> <p>Владеть методами представления результатов проведенного исследования</p>		Практическое задание
---	--	--	--	----------------------

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	16	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	10
- КСР	2	2
<b>самостоятельная работа</b>	<b>40</b>	<b>117</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>54</b> Экзамен	<b>9</b> Экзамен

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе	
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них	Самостоятельная работа

			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лаборат орные работы), часы		Всего		обучающегося, часы	
	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0
Тема 1. Деловое общение	7	11	1	1	2	1	3	2	4	9
Тема 2. Вербальные средства общения	12	12	2	1	6	2	8	3	4	9
Тема 3. Невербальные средства общения	7	11	1	1	2	1	3	2	4	9
Тема 4. Устные деловые коммуникации	22	33	4	1	8	2	12	3	10	30
Тема 5. Письменные деловые коммуникации	22	33	4	1	8	2	12	3	10	30
Тема 6. Межкультурное взаимодействие	18	33	4	1	6	2	10	3	8	30
Аттестация	54	9								
КСР	2	2						2	2	
Итого	144	144	16	6	32	10	50	18	40	117

### Содержание разделов и тем дисциплины

#### ТЕМА 1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Деловое общение: определение, предмет, содержание, цели. Функции делового общения.

#### ТЕМА 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Вербальные средства общения. Коммуникативные качества речи. Значение вопросов в деловом общении. Правила ответа на вопросы. Compliments в деловой коммуникации. Активное слушание и его виды.

#### ТЕМА 3. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Невербальные средства в деловом общении. Классификация невербальных средств.

#### ТЕМА 4. УСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Устные деловые коммуникации. Классификация устных коммуникаций.

Переговоры: сущность и виды. Организация подготовки к переговорам. Тактика ведения переговоров.

Доклад: особенности структуры и разработки. Подготовка к публичному выступлению.

Презентация: определение, цель, виды. Основные принципы разработки презентации. Общие требования к оформлению презентации.

Деловая беседа: определение, классификация, схема построения. Барьеры в деловом общении.

Особенности деловой беседы по телефону.

Деловое совещание: определение, типы, этапы подготовки. Приемы контроля дискуссии.

#### ТЕМА 5. ПИСЬМЕННЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Письменные деловые коммуникации: определение, виды.

Научный отчет: особенности структуры и разработки. Правила оформления научного отчета.

Научная статья: особенности структуры и написания. Требования к оформлению.

Деловое письмо: определение, особенности, виды. Структура и оформление делового письма.

#### ТЕМА 6. МЕЖКУЛЬТУРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Деловая культура: определение, параметры. Межкультурная коммуникация: значение контекста и стиля.

Способы преодоления языковых барьеров в кросскультурных коммуникациях.

### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:  
Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Технологии делового общения, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4046>.

Иные учебно-методические материалы:

-

## **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

### **5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

#### **5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-5:**

**Прочтите текст. Какие элементы деловых национальных культур бизнес-партнеров описаны?**

Из всех национальностей лучшими мастерами ведения деловых переговоров считаются китайцы. «Китайские переговоры» стали уже нарицательным именем для переговоров, в которых одна из сторон вытягивает из другой все до последней капли. Как китайцам это удастся? Давайте рассмотрим их опыт на примере многомиллионной сделки, заключенной китайским правительством в 80-е годы прошлого века.

Китайское правительство закупило у американской корпорации *K. G. Marwin Inc.* технологию по производству этилена. Для внедрения данной технологии требовалось произвести оборудование стоимостью в несколько десятков миллионов долларов.

Эксперты *K. G. Marwin Inc.* порекомендовали на роль поставщика оборудования японскую компанию *Auger-Aiso*, однако китайцы пригласили для ведения одновременных переговоров еще две американские компании. Одна быстро взяла самоотвод, а одна — *Pressure Inc.* — продолжила переговорную гонку за контракт на производство этого оборудования.

Переговоры со стороны *Pressure Inc.* вел опытный американский менеджер, получивший максимально возможное образование в области ведения переговоров, господин Глэйзер. Он знал репутацию китайских переговорщиков, но думал, что был готов дать им достойный отпор. Как он ошибался!

Первый же раунд переговоров заставил его пойти на уступки китайской стороне. Глэйзер пришел на встречу с твердым намерением сначала выслушать пожелания китайской стороны, а затем уже делать свою презентацию, как учит теория ведения переговоров. Однако первыми словами китайцев были следующие: согласно китайским традициям, гость должен говорить первым, а китайские традиции нарушать нельзя. Спорить с такой постановкой вопроса Глэйзер не смог, и был вынужден делать презентацию в слепую, не прощупав почву. Для перестраховки он предложил максимально высокую цену контракта, чтобы оставить себе возможность торговаться. Китайцы никак не прокомментировали его предложение.

Переговоры проходили в Пекине в течение целой недели. Утром китайцы встречались с американцами, вечером — с японцами. Каждая встреча начиналась с того, что китайцы сообщали Глэйзеру, какое предложение сделали им японцы на предыдущей встрече, то есть насколько их цена ниже его. И Глэйзер был вынужден предлагать более низкую цену. Далее китайцы говорили: «Мы вам завтра позвоним», но никогда не звонили. Поэтому и американцы, и японцы в панике звонили сами и предлагали еще более низкую цену. Глэйзер сам удивился, как быстро он спустился в цене на 20% и предложил цену, которую он никогда бы не предложил заказчику в США.

Когда китайцы поняли, что они выдавили максимально низкую цену из обоих поставщиков, они начали выдавливать из них дополнительные условия, то есть скрытую скидку в цене. Японцы, например, были вынуждены предложить дополнительное оборудование, цена которого составляла 3% цены контракта.

Когда китайцы поняли, что они вытянули абсолютный максимум из японских переговорщиков, они очень быстро подписали с ними контракт, несмотря на то, что Глэйзер на следующее утро предложил более интересные условия.

### 5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-2:

На любую интересную для Вас тему подготовьте презентацию (объем основной части 7-9 слайдов).

Для устного сопровождения презентации подготовьте 2 отличающихся текста доклада (1,5-2 стр.), адресованные разным аудиториям.

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено. Допускается наличие незначительных ошибок содержательного характера и мелких недочетов в оформлении
не зачтено	Задание не выполнено либо допущены значительные ошибки содержательного характера и серьезные недочеты в оформлении

### 5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-5:

1. Ситуация, когда человек занимается только одним видом деятельности за определенный отрезок времени, как бы «закрываясь» в своем собственном мире, в который другим людям нет доступа, происходит в культуре:

1. монокронной
2. с высокой дистанцией власти
3. с преобладанием мужественности
4. с высоким контекстом

### 5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-2:

1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. внимательно наблюдать за собеседником;
5. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	61-100% вопросов имеют верный ответ
не зачтено	0-60% вопросов имеют верный ответ

## 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
--------	--------------------

<b>зачтено</b>	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-5

1. Деловая культура: определение и параметры
2. Межкультурная коммуникация
3. Контекст в межкультурной коммуникации
4. Стили межкультурной коммуникации
5. Способы преодоления языковых барьеров в кросскультурных коммуникациях

#### 5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-2

1. Деловое общение
2. Функции делового общения
3. Вербальные средства общения
4. Коммуникативные качества речи
5. Вопросы и ответы в деловом общении
6. Compliments в деловой коммуникации
7. Активное слушание
8. Невербальные средства в деловом общении
9. Устные деловые коммуникации
10. Переговоры
11. Организация подготовки к переговорам
12. Тактика ведения переговоров



13. Доклад
14. Презентация
15. Деловая беседа
16. Барьеры в деловом общении
17. Деловая беседа по телефону
18. Деловое совещание
19. Письменные деловые коммуникации
20. Научный отчет
21. Научная статья
22. Деловое письмо

### Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет
очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки
плохо	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа

### 5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-5

#### Проанализируйте ситуацию. Какие элементы деловых национальных культур отражены?

Два кинематографиста из Швейцарии в 1990 году приехали в Москву для встречи с отечественным режиссером, у которого был свой кабинет на киностудии “Мосфильм”, куда они и попросили их отвезти прямо из аэропорта.

Над воротами киностудии висела надпись “Въезд запрещен”, но все въезжали. Справа от ворот висела надпись “Стоянка категорически запрещена”, под которой стояло множество машин. Парадная дверь встречала табличкой “Не курить”, у которой стояли люди, жадно затягиваясь табачным дымом. На двери кабинета были указаны часы приема — и эта информация позволяла надеяться на встречу. Однако дверь оказалась запертой.

Решив пообедать, они поехали в ресторан “Пекин”, где у входа стояла очередь, хотя в зале было занято два столика. Прочитав меню, они через переводчика узнали от официанта, что половина блюд на самом деле отсутствуют...

Швейцарцы страшно обиделись на пригласившего их русского коллегу, купили билеты на ближайший рейс и в тот же вечер вернулись в Цюрих.

#### **5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-2**

Составьте письмо-приглашение на презентацию новой продукции специалисту сторонней фирмы.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме. При выполнении использованы знания, превышающие программу подготовки
отлично	Задание выполнено в полном объеме. Ошибок нет
очень хорошо	Задание выполнено. Допущено несколько несущественных ошибок
хорошо	Задание выполнено. Допущено несколько негрубых ошибок
удовлетворительно	Задание выполнено. Допущено много негрубых ошибок
неудовлетворительно	Задание выполнено частично. Имели место грубые ошибки
плохо	Задание не выполнено. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от выполнения задания

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Основная литература:

1. Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - Москва : Юрайт, 2023. - 247 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06495-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=839723&idb=0>.
2. Митрошенков Олег Александрович. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2025. - 315 с. - (Профессиональная практика). - ISBN 978-5-534-10704-3. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=922144&idb=0>.
3. Жукова Евгения Евгеньевна. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : Учебное пособие / Московский финансово-промышленный университет "Синергия". - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 320 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-017497-6. - ISBN 978-5-16-111332-5.,

<https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=873482&idb=0>.

4. Панфилова Альвина Павловна. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. - Москва : Юрайт, 2024. - 488 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/544942> (дата обращения: 15.08.2024). - ISBN 978-5-534-16685-9 : 2019.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=908560&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. - Москва : Юрайт, 2023. - 308 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00358-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846396&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Электронно-библиотечная система "Юрайт". <https://urait.ru/>

Электронно-библиотечная система КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА. <http://www.studentlibrary.ru>

Электронно-библиотечная система Znanium.com. <https://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система "Лань". <http://e.lanbook.com/>

Электронно-библиотечная система BOOK.RU. <http://www.book.ru/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.04.02 - Менеджмент.

Автор(ы): Нестерова Татьяна Альфредовна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Яшин Сергей Николаевич, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.11.2024, протокол № Протокол №5.