

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им.  
Н.И. Лобачевского»

**Институт экономики и предпринимательства**

УТВЕРЖДЕНО решением президиума  
Ученого совета ННГУ им. Н.И. Лобачевского  
(протокол от 30 ноября 2023 г. №13)

**Рабочая программа дисциплины (модуля)  
АРХИТЕКТУРА ЭФФЕКТИВНОГО ДИАЛОГА**

Уровень высшего образования

**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки

**38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность образовательной программы

**Магистерская программа «Управление развитием бизнеса»**

Форма обучения

*(очная / заочная)*

Нижегород

**2023 год**

## 1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.ФТД.04. Архитектура эффективного диалога является факультативом в ООП направления подготовки 38.04.02 Менеджмент.

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

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Использует современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	<b>Знает</b> современные коммуникативные технологии управления в организации, принципы постановки взаимосвязанных задач и методы моделирования и реорганизации, обеспечивающие их достижение <b>Умеет</b> использовать методы и техники коммуникаций, собирать теоретический и практический материал для оценки решений поставленных задач <b>Владеет</b> инструментами информационного обеспечения коммуникаций, использует Современные коммуникативные технологии для сбора информации на основе которой разрабатываются и принимаются оптимальные решения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тестирование,</li> <li>• Кейс-задачи,</li> <li>• Творческое задание</li> <li>• Деловая игра</li> <li>• Доклад - РР-презентация</li> <li>• Эссе</li> </ul>
	УК-4.2. Организует взаимодействие с академическим и профессиональным сообществом, в том числе на иностранном (ых) языке (ах)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Знает</b> технологии и методики организации взаимодействия с академическим и профессиональным сообществом, методики анализа результатов делового общения, контроля и оценки эффективности; принципы подготовки публичных выступлений, докладов, сообщений в том числе, для иностранных представителей</li> <li><b>Умеет</b> моделировать результаты коммуникаций в соответствии с правовыми нормами по видам деятельности</li> <li><b>Владеет</b> навыками анализа и обработки информации, направленной на организацию взаимодействия академического и профессионального сообщества, а также методами координации профессиональных взаимодействий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тестирование,</li> <li>• Кейс-задачи,</li> <li>• Творческое задание</li> <li>• Деловая игра</li> <li>• Расчётно-графическая работа</li> <li>• Доклад - РР-презентация</li> <li>• Эссе</li> </ul>
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	<b>Знает</b> основные методы и подходы к мотивации персонала различных социальных и культурных сообществ для принятия эффективных организационно-управленческих решений, а также представителей других сообществ в процессе коммуникаций <b>Умеет</b> использовать коммуникативные методики мотивации различных социальных и культурных сообществ, не нарушая действующей нормативно-правовой базы и социальных норм <b>Владеет</b> методами мотивации для	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тестирование,</li> <li>• Кейс-задачи,</li> <li>• Творческое задание</li> <li>• Деловая игра</li> <li>• Расчётно-графическая работа</li> <li>• Доклад - РР-презентация</li> <li>• Эссе</li> </ul>

		обоснования управленческих решений и организации их выполнения с персоналом различного социального и культурного происхождения, а также находить компромиссные решения в процессе межкультурного взаимодействия	
	УК-5.2. Владеет навыками межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	<p><b>Знает</b> основные методы и подходы межкультурного взаимодействия для разработки и принятия организационно-управленческих решений</p> <p><b>Умеет</b> применять методики межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач, результаты коммуникаций эффективно использовать при разработке и принятии управленческих решений</p> <p><b>Владеет</b> методами анализа и распознавания проблемных ситуации межкультурного взаимодействия и навыками их решения по реализации управленческих решений и организации их выполнения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тестирование,</li> <li>• Кейс-задачи,</li> <li>• Творческое задание</li> <li>• Деловая игра</li> <li>• Расчётно-графическая работа</li> <li>• Доклад - РР-презентация</li> <li>• Эссе</li> </ul>

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>1 ЗЕТ</b>	<b>1 ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>в том числе</b>		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
- занятия лекционного типа	<b>4</b>	<b>4</b>
- занятия семинарского типа	<b>4</b>	<b>4</b>
- КСРИФ	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>27</b>	<b>23</b>
<b>КСР</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>зачёт</b>	<b>зачёт</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины,  форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)			В том числе															
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них									Самостоятельная работа обучающегося, часы			Контроль			
	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего									
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	
Раздел 1. Архитектурные приёмы построения эффективного диалога	12		12	2		2	1		1				3		3	9			
Тема 1. Фишки полезного действия	4		4	0,5		0,5	0,5		0,5				1		1	3			
Тема 2. Аргументы и доказательства	4		4	0,75		0,75	0,25		0,25				1			3			
Тема 3. Работа с возражениями: приемы перетягивания оппонентов на свою сторону	4		4	0,75		0,75	0,25		0,25				1			3			
Раздел 2. Структура эффективного диалога	12		12	1		1	2		2				3		3	9		2	
Тема 4. Сильный критерий: главный козырь успешных переговоров	4		4	0,5		0,5	0,5		0,5				1		1	3			
Тема 5. Мастерство формирования авторитетной команды	4		4	0,25		0,25	0,75		0,75				1		1	3		1	
Тема 6. Кейс компрометирующих вопросов: рекомендации опытного консула	4		4	0,25		0,25	0,75		0,75				1		1	3		1	
Раздел 3. Тренировка навыков и компетенций	11		11	1		1	1		1				2		2	9		2	
Тема 7. Результат переговоров: капитуляция или шаг на встречу?	4		4	0,25		0,25	0,25		0,25				0,5		0,5	3,5		1	
Тема 8. Десять критериев эффективности диалога	4		4	0,25		0,25	0,25		0,25				0,5		0,5	3,5		1	
Тема 9. Моделирование компромиссных решений	3		3	0,5		0,5	0,5		0,5				1		1	2			
КСРИФ	1		1				1		1				1		1				
Итого	36		36	4		4	4		4				9		9	27		4	
Промежуточная аттестация - Зачёт																			

## Содержание дисциплины

Содержание раздела	Форма проведения занятия	Оценочные средства	Компетенции
<b>Раздел 1. Архитектурные приёмы построения эффективного диалога</b>			
Тема 1. Фишки полезного действия	Лекция-презентация, разбор конкретной ситуации; СРС с литературой	Кейс-задача, творческое задание, тестирование	УК-4 УК-5
Тема 2. Аргументы и доказательства	Лекция-презентация, (кейс-стади), СРС с литературой,	Кейс-задача, творческое задание, тестирование	УК-4 УК-5
Тема 3. Работа с возражениями: приемы перетягивания оппонентов на свою сторону	Лекция-презентация, мозговой штурм; СРС с литературой,	Кейс-задача, творческое задание, тестирование	УК-4 УК-5
<b>Раздел 2. Структура эффективного диалога</b>			
Тема 4. Сильный критерий: главный козырь успешных переговоров	Интерактивная, мультимедийная лекция, Кейс-стади, СРС с литературой	Кейс-задача, творческое задание, тестирование	УК-4 УК-5
Тема 5. Мастерство формирования авторитетной команды	Интерактивная, мультимедийная лекция, Кейс-стади (фрагмент учебного фильма), СРС с литературой	Кейс-задача, творческое задание, тестирование	УК-4 УК-5
Тема 6. Кейс компрометирующих вопросов: рекомендации опытного консула	Мультимедийная лекция, решение конкретных ситуаций СРС (кейс-стади) с литературой	Кейс-задача, творческое задание, тестирование	УК-4 УК-5
<b>Раздел 3. Тренировка навыков и компетенций</b>			
Тема 7. Результат переговоров: капитуляция или шаг на встречу?	Мультимедийная лекция, решение конкретных ситуаций СРС (кейс-стади) с литературой	Кейс-задача, Деловая игра, тестирование	УК-4 УК-5
Тема 8. Десять критериев эффективности диалога	Мультимедийная лекция, решение конкретных ситуаций СРС (кейс-стади) с литературой	Кейс-задача, творческое задание, тестирование	УК-4 УК-5
Тема 9. Моделирование компромиссных решений	Мультимедийная лекция, решение конкретных ситуаций СРС (кейс-стади) с литературой	Кейс-задача, Доклад - РР-презентация, Эссе	УК-4 УК-5

## Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины «Архитектура эффективного диалога» используются следующие образовательные технологии:

**Методические формы проведения занятий:**

При проведении *лекционных занятий* используются следующие варианты: вводная лекция, проблемная лекция, обобщающая лекция, мультимедийная лекция, видео-лекция, инструктивная лекция.

При проведении *практических занятий* используются методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий: освоение тестовых компьютерных методик; разбор в устной или письменной форме конкретных ситуаций (кейсов); методика «Мозговой штурм»; обсуждение специальных (учебных) видеозаписей; дискуссия; групповое обсуждение; тренинг; обсуждение отчетов, результатов тестирования; компьютерные симуляции; анализ деловых ситуаций; расчетно-аналитические задачи; самостоятельная работа студентов, в которую включается освоение информационных технологий и интерпретации результатов; консультации преподавателей.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 4 часа. Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП
- компетенций **УК-4, УК-5**

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

При проведении *самостоятельной работы* используются следующие варианты: выполнение творческих заданий, создание проектов и аналитические записки (с последующей защитой); расчетно-аналитические задачи; самостоятельная работа студентов, в которую включается освоение информационных технологий и интерпретации результатов.

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

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение отдельных элементов тем рабочей программы.

*Цель самостоятельной работы* - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

**4.1. Текущая СРС** направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Она заключается в работе с лекционным материалом, поиске и обзоре литературы и электронных источников информации по заданной проблеме курса, опережающей самостоятельной работе, в изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, подготовке к практическим занятиям, подготовке к контрольным работам, тестам, зачету.

**4.2. Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР)**, ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. Она включает поиск, анализ, структурирование и презентацию информации; исследовательскую работу и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.

**4.3. Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов** состоит в:

- проработке лекционного материала;
- подготовке к практическим занятиям;
- самостоятельном сборе практического материала по заданной преподавателем теме;

В процессе самостоятельной работы обязательно предусматривается получение студентом консультации, контроль и помощь со стороны преподавателя.

#### Виды самостоятельной работы

Наименование разделов	Вопросы, отводимые на самостоятельное освоение обучающимися	Виды самостоятельной работы
Раздел 1. Архитектурные приёмы построения эффективного диалога	<ul style="list-style-type: none"> <li>• анализ видеосюжетов по вопросам реализации технологии эффективных коммуникаций</li> <li>• изучение принципов подбора аргументов и доказательств</li> <li>• изучите исторические и национальные специфические черты различных социально-культурных сообществ в литературе, кинематографии, художественных произведениях и разработайте приёмы и методы мотивации для эффективных коммуникаций</li> <li>• рассмотрите примеры успешного опыта коммуникаций на национальном уровне (обзор/анализ)</li> </ul>	Проведение исследования проблемных ситуаций (кейс-задача) Дать полный анализ аргументов каждой из сторон (кейс-задача) Подобрать видео-сюжет наиболее точно отражающий приёмы ведения переговоров по технологии (кейс-задача) Разработайте кейс аргументов и доказательств по заданной теме (кейс-задача) Разработайте 2 тестовых задания, отражающие содержание раздела 1 (творческое задание)
Раздел 2. Структура эффективного диалога	<ul style="list-style-type: none"> <li>• провести анализ подготовленных оппонентами кейс-материалов на соответствие структуре эффективного диалога</li> <li>• подготовить кейс антиаргументов по теме диалога, используя приёмы и методы технологии</li> <li>• изучить историю и причины изменения содержания представленных кейс - задач</li> </ul>	Подобрать высказывание, пословицу, цитату, наиболее ярко отражающий вашу позицию по теме диалога (кейс-задача) Подготовьте текст вашего выступления на переговорах по структуре эффективного диалога (кейс-задача) Представьте в схематическом виде логически выстроенные компромиссные

	<ul style="list-style-type: none"> <li>изучить практику, связанную с вопросами коммуникаций международного уровня</li> <li>изучить положительный опыт / ошибки действия этических кодексов, особенности мотивационных действий в управлении деятельностью организаций</li> </ul>	решения по теме диалога (творческое задание)
<b>Раздел 3. Тренировка навыков и компетенций</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Провести тренировочные переговорные процессы по структуре эффективного диалога</li> <li>Дать анализ результатов переговоров по методике 3-С, с учётом социально-культурных аспектов профессионального уровня оппонентов</li> <li>Изучить критерии эффективности диалога по вопросам профессиональной деятельности</li> <li>Изучить практическое применение приёмов моделирования компромиссных решений</li> </ul>	<p>Представить в графическом виде результаты оценки эффективности диалога между разными социальными и профессиональными группами по заданной теме (Творческое задание)</p> <p>Подготовить полный текст выступления по заявленной теме переговоров (эссе)</p> <p>Представить анализ подготовленного доклада в виде презентации (Доклад с РР-презентацией)</p>

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Архитектура эффективного диалога, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>

#### 4.4. Контроль самостоятельной работы

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как единство двух форм: самоконтроль и контроль со стороны преподавателей. Материал тем, выносимых на самостоятельное изучение, оформляется в виде конспектов. Проверка и оценка выполнения осуществляется преподавателем на консультациях.

#### 4.5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы представлен в общем списке рекомендуемой литературы.

В процессе самостоятельной работы обязательно предусматривается получение студентом консультации, контроль и помощь со стороны преподавателя.

### 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

#### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<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 незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены

	отказа обучающегося от ответа	грубые ошибки	ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме	все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. 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 некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми 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 оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0 – 20 %	20 – 50 %	50 – 70 %	70-80 %	80 – 90 %	90 – 99 %	100%

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
превосходно	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
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
удовлетворительно	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»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### Критерии оценки индивидуальной активности студента по результатам практических занятий

Шкала оценивания	Критерии оценивания
превосходно	Умение четко, аргументированно высказывать собственное мнение по вопросу. Легко оперирует понятиями. Задания не вызывают затруднений.
отлично	Решения аргументировано основополагающими понятиями, определениями, формулами. Умение внимательно, аргументированно без рекомендаций преподавателя разрабатывать предложения. Отсутствие ошибок при выполнении обозначенных заданий.
очень хорошо	Использование в ходе решения основополагающих понятий и определений, формул. Умение внимательно, аргументированно и с учетом рекомендаций преподавателя разрабатывать предложения. Отсутствие ошибок при выполнении обозначенных заданий.
хорошо	Использование в ходе решения понятий и определений, формул с погрешностями, самостоятельная аргументация и формулировка выводов. Умение формулировать свои



	предложения. Отсутствие грубых ошибок при выполнении обозначенных заданий.
удовлетворительно	Наличие аргументации при незнании основополагающих понятий и определений, грубые ошибки при аргументации и формулировке выводов. Наличие ошибок в формулах, при выполнении обозначенных заданий.
неудовлетворительно	Отсутствие использования в ходе решения основополагающих понятий и определений, формул. Неумение обосновать выводы и незнание основных понятий дисциплины, и даже с подсказками преподавателя формулировать свои предложения. Наличие грубых ошибок при выполнении обозначенных заданий.
плохо	Решение отсутствует

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося.

При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, навыки владения вычислительной техникой и программными продуктами для решения практических задач, а также личные качества обучающегося.

Аттестация студентов проводится в накопительной форме и складывается из оценок по результатам выполнения практических заданий в ходе текущего контроля и итогового тестирования.

Краткое содержание процедуры реализации текущего и промежуточного контроля для оценки компетенций обучающихся представлены ниже.

### 5.2.1. Типовые контрольные вопросы

Вопрос	Код компетенции
1. Как с помощью правильной формулировки темы, можно по существу изменить содержательную часть диалога и организовать взаимовыгодное взаимодействие с академическим и профессиональным сообществом	УК-4 УК-5
2. Какие правила необходимо соблюдать при формулировке темы диалога, с учетом социо-культурных ценностей различных сообществ	УК-4 УК-5
3. В чем заключается секрет определения сильной собственной позиции с учётом социального и культурного состава профессионального сообщества	
4. Как ставить цель и описывать её с помощью одного короткого предложения	УК-4 УК-5
5. Как правильно построить диалог, который поднимет ваш авторитет в профессиональном сообществе	УК-4 УК-5
6. Как привлечь на свою сторону авторитетную команду единомышленников, представляющих различные социо-культурные интересы	УК-4 УК-5
7. Что может являться мощным мотиватором к работе для людей различного социального и культурного происхождения	УК-4 УК-5
8. Как подобрать кейс аргументов в процессе взаимодействия персоналом различного социального и культурного происхождения (что нужно использовать в качестве аргументов, а о чем стоит умолчать)	УК-4 УК-5
9. Как правильно использовать аргументы оппонентов в своих интересах, учитывая особенности национального поведения и специфике характеров (работа с возражениями)	УК-4 УК-5
10. Как компрометирующие вопросы заставляют играть оппонентов на вашей стороне вне зависимости их профессиональной подготовки	УК-4 УК-5
11. Как собирается и структурируется текст выступления	УК-4 УК-5
12. Как используются кейс-материалы для построения диалога используя современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	УК-4 УК-5
13. Какие элементарные приёмы помогают извлекать выгоду из любой проблемной ситуации в процессе академического и профессионального взаимодействия	УК-4 УК-5
14. Что в процессе коммуникаций делает аргументы оппонентов более убедительными	УК-4 УК-5
15. По каким критериям оценивается эффективность профессиональных коммуникаций	УК-4 УК-5
16. Какие методы помогают определить ошибки и просчёты в представленной концепции и получить толчок для совершенствования	УК-4 УК-5

17. Как современные коммуникативные технологии помогают превратить оппонента из врага в друга и союзника	УК-4 УК-5
18. Как строить коммуникации на основе продуманной работы с возражениями	УК-4 УК-5
19. Как моделировать компромиссные решения, в процессе формирования индивидуальных предложений с оппонентами различных социо-культурных конфессий	УК-4 УК-5
20. Как использовать кейс-техники для построения организации академического и профессионального взаимодействия	УК-4 УК-5

### 5.2.2. Типовые кейс-задачи для оценки сформированности компетенции УК-4, УК-5

#### Задание 1

На вашем предприятии происходит сокращение кадров. Вам предстоит уволить из отдела трёх, весьма квалифицированных специалистов.

- Сформулируйте тему диалога, с учётом социальных и культурных особенностей оппонентов (УК-5)
- Подумайте над целью диалога, изучив перечень предложенных вариантов (см. приложение 2). Возможно, это сначала поставит вас в тупик, но точно расширит горизонты восприятия (УК-4)
- Подкорректируйте тему диалога по необходимости (УК-4)

#### Задание 2.

Разобрать кейс-задачу по предложенному видео сюжету по вопросам (УК-4):

- Обозначьте тему диалога между оппонентами (УК-4)
- Каков критерий каждой из сторон (УК-5)
- Сформулируйте критерий вашей позиции по решению выбранной вами проблемной ситуации (УК-5)

### 5.2.3. Типовые творческие задания для оценки сформированности компетенции УК-4, УК-5

Подобрать кейс-задачу (видео-сюжет), связанный с выбранной вами темой и разобрать по элементам:

- Определите критерий позиции «хозяина диалога» (УК-4)
- Структурируйте элементы речи в виде кейсов (УК-4)
  - ✓ Кейс аргументов, доказывающих критерий
  - ✓ Кейс анти аргументов, отрицающих возможные аргументы оппонентов
  - ✓ Кейс компрометирующих вопросов
  - ✓ Кейс компромиссных решений
- Каких элементов в речи не хватает? (УК-4)
- Доработайте кейсы для усиления позиции (УК-4)

### 5.2.4. Перечень деловых игр для оценки сформированности компетенции УК-4, УК-5

Деловая игра позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. С целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации, в рамках дисциплины проводится деловая игра «Дебаты на тему» (УК-4)

Темы для дебатов (по уровню готовности студенческой аудитории):

- Технология решения вопросов любой сложности за 12 минут в России – не работает! (УК-5)
- Конфликт интересов является показателем развития (по материалам учебного фильма, РР-презентации с докладом) (УК-4)

### 5.2.5. Типовые требования к эссе для оценки сформированности компетенции УК-4, УК-5

Оформить Индивидуальный проект диалога по выбранной вами теме в виде Эссе, Представить Индивидуальный проект диалога по решению вопросов любой сложности за 12 минут, в соответствии со всеми правилам технологии. Эссе должно включать:

актуальность исследования, обоснование принятых научных концепций и определений, обоснование принятых научных концепций и определений, критерий, кейс аргументов и доказательств, кейс анти аргументов, кейс компрометирующих вопросов, кейс компромиссных решений, текст 1 раунда, в соответствии с технологией, текст 2 раунда, текст 3 раунда, предложения по решению выявленных проблем, краткие выводы. Структура эссе представлена в таблице.

#### **5.2.6. Типовые требования к докладу - РР-презентации для оценки сформированности компетенции УК-4, УК-5**

Доклад, как результат самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической.

Доклад оформляется в виде РР-презентации по подготовленному эссе и должен включать:

Титульный лист, обоснование актуальности исследования, обоснование принятых научных концепций и определений, критерий, кейс аргументов и доказательств, кейс анти аргументов, кейс компрометирующих вопросов, кейс компромиссных решений, текст 1 раунда, в соответствии с технологией, текст 2 раунда, текст 3 раунда, предложения по решению выявленных проблем, краткие выводы. На основании подготовленной РР-презентации, вы будете представлять свою позицию по теме на итоговом занятии.

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

а) основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие / М. Ю. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 158 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа:

<https://biblio-online.ru/viewer/1EF67A74-7392-4D0E-83BD-857C5A3B0C6F#/>

3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/8E37F3A4-BB90-47FD-975C-94F52D8C7ACD#page/1>

4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/12E17A29-7A12-4FA9-848E-D5190F26FF23#page/1>

б) дополнительная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E>

2. Тайм-менеджмент. Полный курс: Учебное пособие/ Г.А. Архангельский, М.А. Лукашенко, Т.В. Телегина, С.В. Бехтерев; под редю Г.А. Архангельского.- М.: Альпина Паблишер, 2012 (доступно в Консультанте студента)

3. Горчакова В.Г. Имиджелогия. Теория и практика. Учебное пособие. – М. ЮНИТИ-ДАНА. 2012. - 335 с. (Доступно в ЭБС «Znaniy.com»)

4. Трейси, Б. Тайм-менеджмент по Брайану Трейси: Как заставить время работать на вас [Электронный ресурс] / Брайан Трейси; Пер. с англ. — 3-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2013. (Доступно в ЭБС «Znaniy.com»)

5. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. <http://znaniy.com/catalog.php?bookinfo=514137>

6. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие/ М.Л. Асмолова. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 247 с <http://znaniy.com/catalog.php?bookinfo=370462>

7. Деловое общение: Учебник для вузов/ П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=405196#>
8. Современная коммуникативистика, научный журнал, М.: НИЦ Инфра-М  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=435823>
9. Персональный менеджмент: Учебник /С.Д. Резник, Ф.Е. Удалов, С.Н. Соколов и др.; Под общей ред. д. э.н., проф. С.Д. Резника – М.: Изд-во ИНФРА-М, 2014. – 558 с. (Доступно в ЭБС «Znanium.com»)
10. Урбан М. Успех чужими руками: Эффективное делегирование полномочий/ Мария Урбан. - 2-у изд. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 156 с. (доступно в Консультанте студента)
11. Резник С.Д. Основы личной конкурентоспособности менеджера: Учебное пособие/ С.Д. Резник, А.А. Сочилова; Под ред. С.Д. Резника. –М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 – 224 с. (Доступно в ЭБС «Znanium.com»)
12. Майнд-менеджмент: решение бизнес-задач с помощью интеллект-карт/ Бехтерев С.; под ред. Г. Архангельского. – 2-е изд., доп. – М.: Альпина Паблишерз, 2010 (доступно в Консультанте студента)

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека.
2. [http://www.oxfordscholarship.com/oso/public/economicsfinance/subject\\_home.html](http://www.oxfordscholarship.com/oso/public/economicsfinance/subject_home.html) - статьи и книги.
3. [http://online.ebiblioteka.ru/udb\\_login/index.jsp?enc=rus&error=com.eastview.authentication.Error10&frwd=%2Findex.jsp](http://online.ebiblioteka.ru/udb_login/index.jsp?enc=rus&error=com.eastview.authentication.Error10&frwd=%2Findex.jsp) - база данных газет, журналов.
4. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> - университетская информационная система.
5. <http://www.ecsocman.edu.ru/> - федеральный образовательный портал ЭСМ: экономика, социология, менеджмент.

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для процесса обучения необходимы ПК. Требуемое программное обеспечение:

- Windows XP;
- Microsoft Word 2007,2010.
- Microsoft Excel 2010;

Используется материально-техническое оборудование

- Компьютеры
- Проектор
- Экран настенный
- Мультимедийный проектор с потолочным креплением и экраном
- Доска

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению 38.04.02 «МЕНЕДЖМЕНТ», магистерская программа «Управление развитием бизнеса».

**Автор:** к.э.н., доцент Захарова С.Г.

**Рецензент:** зам. директора ООО «Бухгалтерский центр «Пачоли» Гаврюшова С.А.

**Заведующий кафедрой** менеджмента и государственного управления, д.э.н., профессор Яшин С.Н.