

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 и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 13 от 30.11.2022 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

2023 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 социального и культурного происхождения Уметь выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом особенностей поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения УК-5.2: Владеть навыками профессионального взаимодействия межкультурного характера	Практическое задание	Экзамен: Контрольные вопросы
ПК-2: Способность обобщать и представлять результаты проведенного исследования вопросов методического обеспечения, поддержания и координации процесса управления в виде научного отчета, статьи или доклада	ПК-2.2: ПК 2.2 Представляет результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада	ПК-2.2: Знать способы подготовки аналитических материалов для публичного представления Уметь правильно оформлять результаты проведенного исследования в докладе и презентации Владеть навыками грамотного представления результатов исследования	Доклад-презентация	Экзамен: Контрольные вопросы

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	4	4
Часов по учебному плану	144	144
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	6	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	10	10
- КСР	2	2
самостоятельная работа	72	117
Промежуточная аттестация	54 экзамен	9 экзамен

3.2. Содержание дисциплины

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

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	очная	заочная	очная	заочная	очная	заочная	очная	заочная	очная	заочная	
Тема 1. Деловое общение	16	26	1	1	0	0	1	1	15	25	
Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения	18	28	1	1	2	2	3	3	15	25	
Тема 3. Устные и письменные деловые коммуникации	36	51	3	3	6	6	9	9	27	42	
Тема 4. Кросскультурные коммуникации	18	28	1	1	2	2	3	3	15	25	
Аттестация	54	9									
КСР	2	2						2	2		
Итого	144	144	6	6	10	10	18	18	72	117	

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Технологии делового общения" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4046>).
- открытый онлайн-курс МООС "-" (-).

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.

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

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) 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 текст доклада (1,5-2 стр.).

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Выдержана четкая структура и логика изложения доклада. Использован грамотный и научный язык изложения доклада. Требования к оформлению презентации выполнены полностью
не зачтено	Структура и логика изложения доклада отсутствуют. Язык изложения доклада имеет грамматические ошибки. Стил ь изложения информации – не научный. Требования к оформлению презентации не выполнены

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор 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	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы 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 некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	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».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Контрольные вопросы

Экзамен

Критерии оценивания (Контрольные вопросы - Экзамен)

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

Типовые задания (Контрольные вопросы - Экзамен) для оценки сформированности компетенции УК-5 (Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия)

1. Деловое общение: предмет, содержание, цель
2. Функции делового общения
3. Коммуникативные качества речи
4. Правила формулировки вопросов и ответов
5. Правила «умения слушать»
6. Переговоры: сущность и виды
7. Организация подготовки к переговорам
8. Тактика ведения переговоров
9. Деловая беседа и ее разновидности
10. Последовательность проведения деловой беседы
11. Особенности делового телефонного разговора
12. Особенности письменных коммуникаций
13. Виды деловых писем
14. Проявление культурных норм и ценностей в деловом общении
15. Низкоконтекстные и высококонтекстные культуры
16. Проявление контекста культуры в деловом общении

17. Влияние национальной культуры на деловые коммуникации

Типовые задания (Контрольные вопросы - Экзамен) для оценки сформированности компетенции ПК-2 (Способность обобщать и представлять результаты проведенного исследования вопросов методического обеспечения, поддержания и координации процесса управления в виде научного отчета, статьи или доклада)

1. Деловая презентация: виды и цели
2. Тактика проведения презентаций
3. Принципы построения презентационной речи
4. Деловое совещание и его виды
5. Организация делового совещания

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

Основная

литература:

1. Новикова Т. А. Технологии делового общения. Синтаксис : учебник / Новикова Т. А. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 241 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ФЛИНТА - Языкознание и литературоведение. - ISBN 978-5-9765-4087-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=778128&idb=0>.
2. Культура речи и деловое общение : Учебник и практикум для вузов / отв. ред. Химик В. В., Волкова Л. Б. - Москва : Юрайт, 2021. - 308 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00358-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=767862&idb=0>.
3. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры / Митрошенков О. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 315 с. - (Профессиональная практика). - URL: <https://urait.ru/bcode/494467> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-10704-3 : 799.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=787553&idb=0>.
4. Жукова Евгения Евгеньевна. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : Учебник; Учебник / Московский финансово-промышленный университет "Синергия". - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 323 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-017174-6. - ISBN 978-5-16-109565-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834963&idb=0>.

Дополнительная

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>.

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

Не используется

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 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 04.11.2022, протокол № 6.