

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 президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Архитектура эффективного диалога

---

Уровень высшего образования

Магистратура

---

Направление подготовки / специальность

38.04.02 - Менеджмент

---

Направленность образовательной программы

Управление развитием бизнеса

---

Форма обучения

очная, заочная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина ФТД.02 Архитектура эффективного диалога является факультативом в образовательной программе.

## 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-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1: Использует современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия УК-4.2: Организует взаимодействие с академическим и профессиональным сообществом, в том числе на иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1: • Знает современные коммуникативные технологии управления в организации, принципы постановки взаимосвязанных задач и методы моделирования и реорганизации, обеспечивающие их достижение Умеет использовать методы и техники коммуникаций, собирать теоретический и практический материал для оценки решений поставленных задач Владеет инструментами информационного обеспечения коммуникаций, использует Современные коммуникативные технологии для сбора информации на основе которой разрабатываются и принимаются оптимальные решения  УК-4.2: Знает технологии и методики организации взаимодействия с академическим и профессиональным сообществом, методики анализа результатов делового общения, контроля и оценки эффективности; принципы	Кейс-задача	Зачёт: Эссе

		<p>подготовки публичных выступлений, докладов, сообщений в том числе, для иностранных представителей</p> <p>Умеет моделировать результаты коммуникаций в соответствии с правовыми нормами по видам деятельности</p> <p>Владеет навыками анализа и обработки информации, направленной на организацию взаимодействия академического и профессионального сообщества, а также методами координации профессиональных взаимодействий</p>		
<p>УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1: Принимает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними</p> <p>УК-5.2: Владеет навыками межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p>УК-5.1:</p> <p>Знает 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</p> <p>Умеет использовать коммуникативные методики мотивации различных социальных и культурных сообществ, не нарушая действующей нормативно-правовой базы и социальных норм</p> <p>Владеет методами мотивации для обоснования управленческих решений и организации их выполнения с персоналом различного социального и культурного происхождения, а также находить компромиссные решения в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>УК-5.2:</p>	<p>Деловая игра</p>	<p>Зачёт: Дебаты</p>

		<p>Знает основные методы и подходы межкультурного взаимодействия для разработки и принятия организационно-управленческих решений</p> <p>Умеет применять методики межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач, результаты коммуникаций эффективно использовать при разработке и принятии управленческих решений</p> <p>Владеет методами анализа и распознавания проблемных ситуации межкультурного взаимодействия и навыками их решения по реализации управленческих решений и организации их выполнения</p>		
--	--	---	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	<b>4</b>	<b>4</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>4</b>	<b>4</b>
- КСР	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>27</b>	<b>23</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b> <b>Зачёт</b>	<b>4</b> <b>Зачёт</b>

#### 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			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного	Занятия семинарского	Всего	

			типа		типа (практические занятия/лаборат орные работы), 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	
Раздел 1. Архитектурные приёмы построения эффективного диалога	12	12	2	2	1	1	3	3	9	9	
Раздел 2. Структура эффективного диалога	12	10	1	1	2	2	3	3	9	7	
Раздел 3. Тренировка навыков и компетенций	11	9	1	1	1	1	2	2	9	7	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1					1	1			
Итого	36	36	4	4	4	4	9	9	27	23	

### Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел 1. Архитектурные приёмы построения эффективного диалога

Тема 1. Фишки полезного действия

Тема 2. Аргументы и доказательства

Тема 3. Работа с возражениями: приемы перетягивания оппонентов на свою сторону

Раздел 2. Структура эффективного диалога

Тема 4. Сильный критерий: главный козырь успешных переговоров

Тема 5. Мастерство формирования авторитетной команды

Тема 6. Кейс компрометирующих вопросов: рекомендации опытного консула

Раздел 3. Тренировка навыков и компетенций

Тема 7. Результат переговоров: капитуляция или шаг на встречу?

Тема 8. Десять критериев эффективности диалога

Тема 9. Моделирование компромиссных решений

#### 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:

- электронный курс "Архитектура эффективного диалога" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=11138>).

#### 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 - Кейс-задача) для оценки сформированности компетенции УК-4:

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)

## Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задача)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Владеет инструментами информационного обеспечения коммуникаций, использует современные коммуникативные технологии для сбора информации на основе которых разрабатываются и принимаются оптимальные организационно-управленческие решения, имеет навыки анализа и обработки информации, направленной на организацию взаимодействия академического и профессионального сообщества, а также методами координации профессиональных взаимодействий
не зачтено	Не обладает знаниями и навыками организации взаимодействия с академическим и профессиональным сообществом, не знаком с методами анализа результатов делового общения, контроля и оценки эффективности, не понимает принципы подготовки публичных выступлений, докладов, сообщений

## 5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции 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)

## Критерии оценивания (оценочное средство - Деловая игра)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Знает и использует коммуникативные методики мотивации различных социальных и культурных сообществ, не нарушая действующей нормативно-правовой базы и социальных норм, умело взаимодействует с различными социальными группами
не зачтено	Отсутствует понимание основных методов и подходов к мотивации персонала различных социальных и культурных сообществ для принятия эффективных организационно-управленческих решений, а также представителей других сообществ в процессе коммуникаций

## 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	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 и 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	При решении стандартных	Имеется минимальн	Продемонстрированы	Продемонстрированы	Продемонстрированы	Продемонстрированы

навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	задач не продемонстриро ваны базовые навыки. Имели место грубые ошибки	ый набор навыков для решения стандартны х задач с некоторым и недочетами	базовые навыки при решении стандартны х задач с некоторым и недочетами	базовые навыки при решении стандартны х задач без ошибок и недочетов	навыки при решении нестандарт ных задач без ошибок и недочетов	творческий подход к решению нестандартны х 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 с указанием критериев их оценивания:**

**5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции УК-4**

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)

Оформите диалог по методике "Дебатов" в виде краткого эссе

### 5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Дебаты) для оценки сформированности компетенции 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)

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

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Эффективно использует методы и подходы межкультурного взаимодействия для разработки и принятия организационно-управленческих решений, учитывает разнообразие культур при мотивации персонала, умеет бесконфликтно находить компромиссные решения в процессе межкультурного взаимодействия
не зачтено	Не учитывает особенности межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач, навыки сбора и анализа информации для разработки и принятия организационно-управленческих решений в различных социальных средах отсутствуют

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

Основная литература:

1. Турик Л. А. Педагогические технологии: дебаты : учебное пособие / Л. А. Турик, Д. П. Ефимченко ; под общей редакцией Л. А. Турик. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 184 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-10826-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=843621&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Захарова Светлана Германовна. Методические указания по подготовке и проведению деловой игры «Дебаты на тему» (для практических занятий по дисциплинам основной образовательной программы) : учебно-методическое пособие / С. Г. Захарова ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2019. - 21 с. - Текст : электронный.,

<https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=795637&idb=0>.

2. 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. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07792-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт" ., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=843723&idb=0>.

3. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. - Москва : Юрайт, 2023. - 488 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16685-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт" ., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=872183&idb=0>.

4. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации / Коноваленко М. Ю. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 466 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488946> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-11058-6 : 1129.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт" ., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786070&idb=0>.

5. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 315 с. - (Профессиональная практика). - ISBN 978-5-534-10704-3. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт" ., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=840040&idb=0>.

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

- Windows XP
- Microsoft Word
- Microsoft Excel

Интернет-ресурсы

[https://www.elibrary.ru/keyword\\_items.asp?id=4316723&show\\_option=0](https://www.elibrary.ru/keyword_items.asp?id=4316723&show_option=0) - научная электронная библиотека

<https://skazka-v-dar.ru/masterskaya-razvivayuschih-proektov/onlayn-masterskaya-arhitektura-effektivnogo-dialoga/> - электронный курс

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

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: • Проектор

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

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): Захарова Светлана Германовна, кандидат экономических наук, доцент.

Рецензент(ы): Гаврюшова С.А..

Заведующий кафедрой: Яшин Сергей Николаевич, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.