

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**дисциплины**  
**«Технологии делового общения»**

### 1. АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Технологии делового общения» направлена на изучение основ делового общения. Она охватывает теоретические аспекты вербальные средства общения и невербальные средства общения, устные и письменные деловые коммуникации, а также межкультурное взаимодействие. Изучение дисциплины помогает сформировать у студентов представление о деловой коммуникации в современном обществе.

Цель программы – формирование у студентов углубленного представления о деловом общении как многоаспективной коммуникативной деятельности в условиях нарастания разнообразия и дифференциации социальных потребностей человека в современном информационном обществе.

### 2. СОДЕРЖАНИЕ

#### Учебно-тематический план программы

№ п/п	Наименование модуля, разделов и тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы	Вид дидактической единицы
1.	2.	3.	4.
1.	Тема 1. Деловое общение	Деловое общение: определение, предмет, содержание, цели. Функции делового общения.	Лекция 1 ч. Практика 2 ч.

2.	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.	Лекция 2 ч. Практика 6 ч.
3.	Тема 3. Невербальные средства общения	Невербальные средства в деловом общении. Классификация невербальных средств.	Лекция 1 ч. Практика 2 ч.
4.	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.	Лекция 4 ч. Практика 8 ч.
5.	Тема 5. Письменные	Письменные деловые коммуникации: определение, виды.	Лекция 4 ч. Практика 8 ч.

	деловые коммуникации	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.	
6.	Тема 6. Межкультурное взаимодействие	Деловая культура: определение, параметры. Межкультурная коммуникация: значение контекста и стиля. Способы преодоления языковых барьеров в кросскультурных коммуникациях	Лекция 4 ч. Практика 6 ч.
6.	Самостоятельная работа	Выполнение домашних заданий, чтение материалов по теме.	70 ч.

### 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Формы и методы контроля и оценки результатов освоения разделов

№ п/п	Наименование разделов	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
1.	Текущий контроль. Раздел 1. Технологии делового общения	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.	Практическое задание

		<p>Знать особенности межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач.</p> <p>Уметь определять межкультурное взаимодействие при выполнении профессиональных задач.</p> <p>Владеть навыками профессионального взаимодействия межкультурного характера.</p> <p>Знать принципы обобщения результатов проведенного исследования.</p> <p>Уметь выбирать подходящие способы обобщения результатов проведенного исследования.</p> <p>Владеть способами обобщения результатов проведенного исследования.</p> <p>Знать формы представления результатов проведенного исследования.</p> <p>Уметь выбирать форму представления результатов проведенного исследования.</p> <p>Владеть методами представления результатов проведенного исследования.</p>	
--	--	---	--

**Критерии оценки собеседования:**

Результат итоговой оценки собеседования	Критерии оценки
Не зачтено	Ответы на вопросы имели большое количество недочетов
Зачтено	Ответы на вопросы были без недочетов

**Критерии оценки практического задания:**

Результат итоговой оценки практического задания	Критерии оценки
Не зачтено	Практическое задание выполнено с большим количеством недочетов
Зачтено	Практические задания выполнены без недочетов

Критерии оценки итоговой 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»

**Перечень вопросов для собеседования:**

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
6. Деловое общение
7. Функции делового общения
8. Вербальные средства общения
9. Коммуникативные качества речи
10. Вопросы и ответы в деловом общении
11. Compliments в деловой коммуникации
12. Активное слушание
13. Невербальные средства в деловом общении
14. Устные деловые коммуникации
15. Переговоры
16. Организация подготовки к переговорам
17. Тактика ведения переговоров
18. Доклад
19. Презентация
20. Деловая беседа
21. Барьеры в деловом общении
22. Деловая беседа по телефону
23. Деловое совещание
24. Письменные деловые коммуникации
25. Научный отчет
26. Научная статья

### **Перечень практических заданий:**

1. 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.

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

3. 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 удается? 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.

4. 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.

#### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ**

**4.1.** Учебно-методическое и информационное обеспечение программы:

Для реализации программы имеется учебно-методическая литература, электронные ресурсы, раздаточные материалы и презентации.

**4.2.** Используемые образовательные технологии.

Активные и интерактивные методы обучения.

**4.3.** Литература и электронные ресурсы.

#### **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 Е.Е. 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>.

#### **Электронные ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система "Юрайт". <https://urait.ru/>
2. Электронно-библиотечная система КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА. <http://www.studentlibrary.ru>
3. 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/>