

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 07.05.2024 17:12:53  
Уникальный программный ключ:  
ca953a01204891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ПЕРЕГОВОРЫ**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

### **38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

### **УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКТОМ**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2024 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации и переговоры» входит в программу магистратуры «Управление продуктом» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается в 3 семестре 2 курса. Дисциплину реализует Кафедра прикладной экономики. Дисциплина состоит из 5 разделов и 16 тем и направлена на изучение теоретических основ деловых коммуникаций; этапов подготовки и проведения деловых переговоров; техники и тактики ведения деловых переговоров в ситуации деструктивных позиций вашего партнера, в ситуации конфликта; психологии делового общения; делового этикета

Целью освоения дисциплины является формирование у магистров знаний об основах деловой коммуникации, технике и тактике ведения деловых переговоров в различных ситуациях, а также умений и навыков анализировать вербальные и невербальные ресурсы, эффективно использовать различные технологии коммуникативного воздействия и управления вниманием аудитории

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

| Шифр | Компетенция                                                                                                                                                                                                                           | Индикаторы достижения компетенции<br>(в рамках данной дисциплины)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий                                                                                                       | УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие;<br>УК-1.2 Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;<br>УК-1.3 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;<br>УК-1.4 Предлагает варианты решения задачи, анализирует возможные последствия их использования;<br>УК-1.5 Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте; |
| УК-7 | Способен к использованию цифровых технологий и методов поиска, обработки, анализа, хранения и представления информации (в профессиональной области) в условиях цифровой экономики и современной корпоративной информационной культуры | УК-7.1 Осуществляет поиск нужных источников информации и данных, воспринимает, анализирует, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач;<br>УК-7.2 Проводит оценку информации, ее достоверность, строит логические умозаключения на основании поступающих информации и данных;                                                                                                                    |
| ПК-3 | Способен развивать процессы и практики управления продуктами и их интеграции с остальными процессами организации                                                                                                                      | ПК-3.1 Способен координировать планы разработки и продвижения продуктов, работу соответствующих подразделений;<br>ПК-3.2 Способен разрабатывать систему метрик успешности продуктов и организовать сбор информации о значениях метрик успешности продуктов;<br>ПК-3.3 Способен проводить анализ эффективности управления продуктом;                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации и переговоры» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

| Шифр | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                               | Предшествующие дисциплины/модули, практики*                                                                                                                                                                    | Последующие дисциплины/модули, практики* |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| УК-7 | Способен к использованию цифровых технологий и методов поиска, обработки, анализа, хранения и представления информации ( в профессиональной области) в условиях цифровой экономики и современной корпоративной информационной культуры | Продакт менеджмент;<br>Цифровая трансформация и новые бизнес-модели;<br><i>Клиентоцентричность и дизайн-мышление**;</i><br><i>Управление и моделирование бизнес-процессами**;</i><br>Управленческая экономика; | Преддипломная практика;                  |
| УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий                                                                                                        | Научно-исследовательская работа;<br>Стратегия управления продуктом;<br>Цифровая трансформация и новые бизнес-модели;<br>Современный стратегический анализ;                                                     | Преддипломная практика;                  |
| ПК-3 | Способен развивать процессы и практики управления продуктами и их интеграции с остальными процессами организации                                                                                                                       | Научно-исследовательская работа;<br>Ценообразование и монетизация продукта;<br><i>Управленческая психология**;</i><br><i>Техника презентации**;</i>                                                            | Преддипломная практика;                  |

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры» составляет «3» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

| Вид учебной работы                               | ВСЕГО, ак.ч.   |            | Семестр(-ы) |
|--------------------------------------------------|----------------|------------|-------------|
|                                                  |                |            | 3           |
| <i>Контактная работа, ак.ч.</i>                  | 36             |            | 36          |
| Лекции (ЛК)                                      | 18             |            | 18          |
| Лабораторные работы (ЛР)                         | 0              |            | 0           |
| Практические/семинарские занятия (СЗ)            | 18             |            | 18          |
| <i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i> | 63             |            | 63          |
| <i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i> | 9              |            | 9           |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>             | <b>ак.ч.</b>   | <b>108</b> | <b>108</b>  |
|                                                  | <b>зач.ед.</b> | <b>3</b>   | <b>3</b>    |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

| Номер раздела | Наименование раздела дисциплины               | Содержание раздела (темы) |                                                             | Вид учебной работы* |
|---------------|-----------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|
| Раздел 1      | Обзор основ деловых коммуникаций              | 1.1                       | Понятие, функции, уровни, виды и формы деловых коммуникаций | ЛК, СЗ              |
|               |                                               | 1.2                       | Особенности невербального общения в деловой коммуникации    | ЛК, СЗ              |
|               |                                               | 1.3                       | Каналы деловых коммуникаций                                 | ЛК                  |
| Раздел 2      | Подготовка и проведение переговоров           | 2.1                       | Подготовка и начало переговоров                             | ЛК, СЗ              |
|               |                                               | 2.2                       | Передача информации                                         | ЛК, СЗ              |
|               |                                               | 2.3                       | Аргументирование и принятие решения                         | ЛК, СЗ              |
| Раздел 3      | Техника и тактика ведения деловых переговоров | 3.1                       | Методы ведения деловых переговоров                          | ЛК                  |
|               |                                               | 3.2                       | Тактические приемы ведения деловых переговоров              | ЛК, СЗ              |
|               |                                               | 3.3                       | Управление конфликтами                                      | ЛК                  |
| Раздел 4      | Психология делового общения                   | 4.1                       | Темперамент                                                 | ЛК                  |
|               |                                               | 4.2                       | Акцентуации характера                                       | ЛК                  |
|               |                                               | 4.3                       | Проективные методики оценки личности                        | ЛК, СЗ              |
|               |                                               | 4.4                       | Навыки межличностного общения                               | ЛК, СЗ              |
| Раздел 5      | Деловой этикет                                | 5.1                       | Сущность и специфика делового этикета                       | ЛК, СЗ              |
|               |                                               | 5.2                       | Телефонные переговоры                                       | ЛК                  |
|               |                                               | 5.3                       | Дресс-код                                                   | ЛК                  |

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Тип аудитории              | Оснащение аудитории                                                                                                                                                                                                                           | Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости) |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекционная                 | Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.                                                                       | ноутбук и проектор, магнитно-маркерная доска                                                                     |
| Семинарская                | Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций. | ноутбук и проектор, магнитно-маркерная доска                                                                     |
| Для самостоятельной работы | Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и                                                                  |                                                                                                                  |

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

1. Заволокина Л.И. Эффективные деловые переговоры: учебное пособие. – Москва: Инфра-М, 2022. – 148 с. - (Высшее образование: Магистратура)

2. Ратников В.П. и др. Деловые коммуникации: учебник для вузов. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. - 459 с. – (Высшее образование).

### Дополнительная литература:

1. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 319 с.

2. Родыгина Н.Ю., Емельянов В.В., Молева С.В. Организация и техника внешнеторговых переговоров: учебное пособие для вузов. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 174 с. – (Высшее образование)

### Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Деловые коммуникации и переговоры».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Деловые коммуникации и переговоры» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН.

**РАЗРАБОТЧИК:**

|                       |                |                                                       |
|-----------------------|----------------|-------------------------------------------------------|
| <hr/>                 | <hr/>          | <hr/>                                                 |
| <i>Должность, БУП</i> | <i>Подпись</i> | Заволокина Людмила<br>Игоревна<br><i>Фамилия И.О.</i> |

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

|                                             |                |                                                         |
|---------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------|
| <hr/>                                       | <hr/>          | <hr/>                                                   |
| Заведующий кафедрой<br><i>Должность БУП</i> | <i>Подпись</i> | Островская Анна<br>Александровна<br><i>Фамилия И.О.</i> |

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

|                                 |                |                                                         |
|---------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------|
| <hr/>                           | <hr/>          | <hr/>                                                   |
| Доцент<br><i>Должность, БУП</i> | <i>Подпись</i> | Муртузалиева Светлана<br>Юрьевна<br><i>Фамилия И.О.</i> |