

ФГБОУ Университет биотехнологий
Кафедра управления и отраслевой экономики

Рег. № УБ.04-053

«20» 01 2026г.

УТВЕРЖДАЮ:
 Декан факультета экономики и



ФГОС 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.05 Особенности деловых коммуникаций в международной торговле

Шифр и наименование дисциплины

38.04.02 Менеджмент

Код и наименование направления подготовки

Управление бизнесом

Направленность (профиль)

Курс: 1

Семестр: 1

Факультет экономики
и управления

заочная

очная, заочная, очно-заочная

Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]			Семестр
	очная	заочная	очно-заочная	
Общая трудоемкость по учебному плану		144/1		1
В том числе,				
Контактная работа		16		1
Занятия лекционного типа		4		
Занятия семинарского типа		12		
Самостоятельная работа, всего		128		
В том числе:				
Курсовой проект / курсовая работа				
Контрольная работа / реферат / РГР		Р		1
Форма контроля экзамен / зачет / зачет с оценкой		30		1

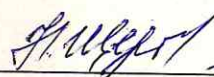
Новосибирск 2026

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 № 952.

Программу разработал(и):

доцент кафедры управления и
отраслевой экономики,
канд.экон.наук, доцент

(должность)



подпись

Н.А. Щербакова

ФИО

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Особенности деловых коммуникаций в международной торговле» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих компетенций (УК-5, ОПК-3):

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p> <p>знать: техники эффективных коммуникаций, в т.ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации;</p> <p>уметь: планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами;</p> <p>владеть:</p>	<p>ИУК-5.1. Формирует идентификацию собственной личности по принадлежности к различным социальным группам.</p>	<p>знать: основы формирования идентификации собственной личности;</p> <p>уметь: идентифицировать собственную личность по принадлежности к различным социальным группам;</p> <p>владеть: навыками межличностного взаимодействия.</p>
	<p>ИУК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения.</p>	<p>знать: историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения;</p> <p>уметь: учитывать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения;</p> <p>владеть: навыками организации межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</p>
	<p>ИУК-5.3. Обеспечивает возможность рассмотрения межкультурного взаимодействия и формирование мультикультурных практик на основе исторического опыта их развития.</p>	<p>знать: основы межкультурного взаимодействия и формирования мультикультурных практик;</p> <p>уметь: планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами;</p> <p>владеть: навыками коммуникаций с учетом кросскультурных особенностей.</p>
	<p>ИУК-5.4. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социально-экономической интеграции.</p>	<p>знать: техники эффективных коммуникаций, в т.ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации;</p> <p>уметь: планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами;</p> <p>владеть: навыками деловых коммуникаций в международной торговле.</p>

ОПК-3. Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды.	ИОПК-3.2. Обосновывает организационно-управленческие решения, исходя из их социальной значимости в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамической среды.	знать: основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM); культуру речи; правила деловой переписки; уметь: проводить презентации; проводить интервьюирование и анкетирование; владеть: навыками управления взаимоотношениями с заказчиками.
	ИОПК-3.3. Оценивает операционную и организационную эффективность принятых решений и обеспечивает их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) динамичной среды	знать: основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM); культуру речи; правила деловой переписки; уметь: оценивать операционную и организационную эффективность принятых решений; владеть: навыками принятия и реализации управленческих решения в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) динамичной среды.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программ

Дисциплина Б1.0.05 Особенности деловых коммуникаций в международной торговле относится к дисциплинам по выбору части формируемой участниками образовательных отношений.

Данная дисциплина является основой для последующего изучения дисциплин: «Проектное управление», «Управление продажами».

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2.

Таблица 2. Заочная форма

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПЗ)	Самост. работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
Семестр № 1						
Раздел 1. Деловые коммуникации в информационном обеспечении бизнес-процессов						
1.1	Введение в основы теории коммуникации и информационного обеспечения бизнес-процессов	1	-	10	11	УК-5, ОПК-3
1.2	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	1	0,5	10	11,5	

1.3	Виды коммуникаций и коммуникативные в международной торговле	1	0,5	10	11,5	
1.4	Искусство межличностного общения. Деловая переписка	1	0,5	10	11,5	
1.5	Навыки публичного выступления	1	-	10	11	
1.6	Деловые коммуникации как часть бизнес-процессов	1	0,5	10	11,5	
1.7	Электронная коммуникация	1	0,5	10	11,5	
Раздел 2. Этические основы деловых коммуникаций в информационных системах при реализации бизнес-процессов						
2.1	Этика делового общения	1	-	9	10	УК-5, ОПК-3
2.2	Этика деловых переговоров: подготовка и проведение.	1	0,5	9	10,5	
2.3	Управление конфликтами при реализации бизнес-процессов.	1	0,5	9	10,5	
2.4	Психологический климат в трудовом коллективе	1	-	9	10	
2.5	Проблемы межкультурной коммуникации	1	0,5	9	10,5	
	Реферат			9	9	
	Подготовка к зачету			4	4	
	Итого	12	4	128	144	

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы, реферата.

3.1 Содержание отдельных разделов и тем

Раздел 1. Деловые коммуникации в информационном обеспечении бизнес-процессов

Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации и информационного обеспечения бизнес-процессов.

Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации и управление конфликтами». Теория коммуникации, как междисциплинарная отрасль знаний. Особенности деловых коммуникаций на предприятиях аграрного сектора экономики. Особенности деловых коммуникаций.

Тема 1.2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.

Теории коммуникации. Роль коммуникации в деловых процедурах организации. Процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Определение понятий «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». Модели коммуникации в организации.

Стратегическая коммуникация в управлении организацией. Составляющие процесса общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция. Информационные потери. Особенности межличностной перцепции. Виды социального взаимодействия. Кооперация, конкуренция, конфликт; социальная фасилитация, социальная ингибция, социальная леность.

Тема 1.3. Виды коммуникаций и коммуникативные каналы в международной торговле.

Критерии классификации видов коммуникаций. Виды и функции коммуникационных каналов. Виды общения. Роль личности партнера в разных видах общения. Проблема смысла в коммуникации. Коммуникационные барьеры процесса коммуникации. Теория конфликтов. Управление конфликтами.

Тема 1.4. Искусство межличностного общения. Деловая переписка.

Основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.

Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.

Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта. Деловая переписка. Виды, формы и особенности деловой переписки.

Тема 1.5. Навыки публичного выступления.

Ораторские приемы. Установление контакта с аудиторией. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Типичные ошибки при публичном выступлении.

Тема 1.6. Деловые коммуникации как часть бизнес-процессов.

Виды вербальных (устных и письменных) коммуникаций в управлении бизнес-процессами. Виды и средства делового коммуницирования: вербального (письменного и устного) и невербального (экстра- и паралингвистические, кинестетические, такестические, проксемика) в управлении бизнес-процессами. Особенности делового общения при согласовании у заказчика модели бизнес-процессов, а также предлагаемых изменений и их утверждение, а также в процессе адаптации бизнес-процессов заказчика к возможностям информационной системы.

Тема 1.7. Электронная коммуникация.

Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в

социуме. Особенности электронной коммуникации. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. Технологии ведения переговоров по телефону. Создание мультимедийных презентаций. Типичные ошибки при создании мультимедийных презентаций.

Раздел 2. Этические основы деловых коммуникаций в информационных системах при реализации бизнес-процессов

Тема 2.1. Этика делового общения.

Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.

Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.

Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).

Методы коммуникативно-управленческого влияния.

Тема 2.2. Этика деловых переговоров: подготовка и проведение.

Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Этические принципы подготовки и проведения деловых переговоров. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров в различных бизнес-процессах при взаимодействии с различными стейкхолдерами.

Тема 2.3. Управление конфликтами при реализации бизнес-процессов.

Понятие и виды конфликтов при реализации бизнес-процессов. Диагностика и прогнозирование конфликтов. Понятие профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов в организации. Социально-психологическая деятельность по профилактике конфликтов. Диагностика стрессов в организации. Технологии, методы и приемы разрешения конфликтов. Профилактика конфликтов в организации. Роль IT-специалистов в профилактике конфликтов.

Тема 2.4. Психологический климат в трудовом коллективе.

Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль IT-специалистов в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые

психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения. Моббинг. Виды и причины моббинга. Ответственность руководителя за состояние социально-психологического климата в коллективе.

Тема 2.5. Проблемы межкультурной коммуникации.

Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.

Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Учет национальных особенностей межкультурной коммуникации при бизнес-взаимодействии в транснациональных корпорациях и при информационном сопровождении совместных бизнес-процессов с международными деловыми партнерами.

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

4.1. Список основной литературы

- ✓ 1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 343 с. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082503>
- ✓ 2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 7-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 488 с. - ISBN 978-5-394-05111-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082722>

4.2. Список дополнительной литературы

- ✓ 1. Иванова, И. С. Этика делового общения: учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2024. - 168 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2107433>
- ✓ 2. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривоко́ра. - Москва: ИНФРА-М, 2025. - 190 с. - (Высшее образование). - DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-020858-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2199792>
- ✓ 3. Папки́на, О. В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папки́на. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2025. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2208997>

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	http://consultant.ru /
2.	Кадровый портал КАДРОВИК.РУ	http://www.kadrovik.ru/
3.	Деловой мир - онлайн-проект	https://www.delovoymir.biz.ru
4.	Журнал Управление персоналом	http://www.top-personal.ru/magazines.html
5.	HR-Portal. Сообщество и публикации	http://hr-portal.ru/rubric/kdp

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов / Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ЭиУ; сост.: И.Э. Толстова, О.С. Ковалева, О.Г. Антошкина. – Новосибирск, 2024.

2. Деловые коммуникации и управление конфликтами: методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов / Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ЭиУ; сост. Н.А. Щербакова - Новосибирск, 2024.

4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий

Таблица 4. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Тип лицензии или правообладатель
1.	ALT Linux	ALT Linux
2.	Libre Office (Writer; Calc; Impress; Draw; Math; Base.)	СПО
3.	Microsoft Windows 10	Microsoft
4.	Microsoft Office Prof	Microsoft
5.	Яндекс-Браузер, браузер Mozilla Fire Fox	Яндекс Mozilla Public License
6.	СПС КонсультантПлюс	094/rdd

Таблица 5. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1	Презентация	Лекция. Введение в основы теории коммуникации.	57 слайдов
2	Презентация	Лекция. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.	42 слайда
3	Презентация	Лекция. Виды коммуникаций. Коммуникативные каналы.	53 слайда
4	Презентация	Лекция. Искусство межличностного общения.	83 слайда
5	Презентация	Лекция. Навыки публичного выступления.	12 слайдов
6	Презентация	Лекция. Транзакционный анализ в деловом общении.	46 слайдов
7	Презентация	Лекция. Электронная коммуникация.	70 слайдов
8	Презентация	Лекция. Этика делового общения.	40 слайдов
9	Презентация	Лекция. Деловые переговоры.	18 слайдов
10	Презентация	Лекция. Манипулятивное общение, его роль в деловых коммуникациях.	51 слайд
11	Презентация	Лекция. Психологический климат в трудовом коллективе. Моббинг.	75 слайдов
12	Презентация	Лекция. Проблемы межкультурной коммуникации.	77 слайдов

5. Описание материально-технической базы

Таблица 6. Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
А-004	Лекционная аудитория: учебная аудитория для занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций.	Компьютер - 1 шт.; проектор BenQ MS616ST; экран проекционный 213x213; усилитель микрофона Audio Force M8; акустическая система - Quest MS 801W - 4 шт.; стационарный микрофон (на "гусиной шее"), микрофон с проводом; веб-камера с микрофоном; интерактивная доска 77" SMARTBORD 680; программное обеспечение (7-Zip 19.00 (x64), Adobe Acrobat Reader DC-Russian, AIMP, doPDF 7.3 printer, Excel, Master PDF Editor 3.6, Microsoft Edge); доска маркерная; доска ученическая, кафедра, тумба под аппаратуру; мебель учебная.
НК-432	Учебная аудитория: аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций,	Ноутбук; проектор; экран проекционный; доска ученическая; мебель учебная.

	проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.	
--	---	--

6. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Форма аттестации – зачет с оценкой.

7. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Университета биотехнологий, протокол от « 25 » 12 2025 № 8

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры управления и отраслевой экономики протокол от « 16 » 01 2026 № 8

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

Н.А. Щербакова

ФИО

Председатель учебно-методического совета (комиссии)

(должность)



подпись

О.Г. Антошкина

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Университета биотехнологий, протокол от «___» _____ 20__ №___

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): _____
нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического совета (комиссии)

(должность)

подпись

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Университета биотехнологий, протокол от «___» _____ 20__ №___

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): _____
нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического совета (комиссии)

(должность)

подпись

ФИО