

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Российский университет дружбы народов»

Экономический факультет

Рекомендовано МССН/МО

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Информационные системы в международной логистике

Рекомендуется для направления подготовки/специальности

38.03.01. экономика

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль)

Международная логистика,

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

1. Цели и задачи дисциплины: целью данного курса является освоение студентами этических основ, форм и сфер международного делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачи курса:

- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры и деловой этики;
- изучение речевой, психологической и невербальной культуры деловой коммуникации;
- изучение основ ораторского мастерства, приемов и методов влияния на деловых партнеров;
- изучение особенностей ведения различных форм коммуникации (деловая беседа, публичное выступление, пресс-конференция деловой разговор по телефону, презентация брифинг)
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола;

В каждой теме отдельно рассматриваются национальные особенности деловой коммуникации стран - важнейших торговых партнеров Российской Федерации.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Теория и практика международной деловой коммуникации» относится к вариативной) части учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1.	Способен применять современные коммуникативные технологии на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия (УК 4)	Профессиональный иностранный, Конъюнктура мировых рынков товаров и услуг, Международный рынок труда и миграция	Профессиональный иностранный
2.	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в	Профессиональный иностранный,	Профессиональный иностранный

	процессе межкультурного взаимодействия. (УК 5)	Международный рынок труда и миграция	
Общепрофессиональные компетенции			
3	Способен применять знания (на продвинутом уровне) фундаментальной экономической науки при решении практических и/или исследовательских задач (ОПК 1)	Международные корпоративные стратегии маркетинга, Международная торговля, Международная коммерция: эффективность торговых сделок, Мировой опыт внедрения информационных систем управления, Международный рынок труда и миграция	Мастер-классы по международной логистике (практико-ориентированный курс)
4	Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в экономике (ОПК 3)	Международные корпоративные стратегии маркетинга, Международная торговля, Международная коммерция: эффективность торговых сделок, Мировой опыт внедрения информационных систем управления, Международный рынок труда и миграция	Мастер-классы по международной логистике (практико-ориентированный курс)
Профессиональные компетенции			
5	ПК-2 способен разрабатывать эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, систематизировать документы, регламентирующие взаимодействие участников логистического процесса перевозки груза, организовать формирование пакета документов для отправки груза	Международные корпоративные стратегии маркетинга Торговая политика и инструменты таможенно-тарифного регулирования Международная транспортная логистика (1 часть) Международная торговля Международная транспортная логистика (2 часть)	Транспортная политика международных экономических объединений Внешнеторговый контракт

		Логистика международных закупок Логистика складирования и управление запасами	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------	--

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- Способен применять современные коммуникативные технологии на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия (УК 4)
- Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.
(УК 5)
- Способен применять знания (на продвинутом уровне) фундаментальной экономической науки при решении практических и/или исследовательских задач (ОПК 1)
- Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в экономике (ОПК 3)
- Способен разрабатывать эффективные схемы взаимоотношений в процессе оказания логистической услуги перевозки груза в цепи поставок, систематизировать документы, регламентирующие взаимодействие участников логистического процесса перевозки груза, организовать формирование пакета документов для отправки груза (ПК-2)

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: теоретические и практические основы речевой, вербальной и невербальной культуры международной деловой коммуникации; деловой протокол и этикет; знать особенности организации и ведения различных форм деловой коммуникации (переговоры, деловая беседа, публичное выступление, пресс-конференция деловой разговор по телефону, презентация брифинг); стратегии и тактики переговорного процесса; основы нейролингвистического программирования; теоретические и практические основы конфликтологии; теоретические и практические основы ораторского искусства.

Уметь: логически верно, аргументировано и ясно строить свою устную и письменную речь; осуществлять деловое общение по телефону; использовать электронные коммуникации; уметь организовывать переговоры, совещания, пресс-конференции, презентации и брифинги; уметь выступать на пресс-конференции; уметь использовать различные тактические приемы, в том числе и манипуляционные, на переговорах;

Владеть: знаниями в области мировой экономики и международных экономических отношений необходимыми для работы в учреждениях специализирующихся на внешнеэкономической деятельности; современными информационно-коммуникационными средствами; навыками работы с аналитическими и статистическими публикациями; традиционными и новыми методами исследования; публичной и научной речью; базовыми навыками общения, аргументацией в обсуждении профессиональных проблем.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
				X	
Аудиторные занятия (всего)					
В том числе:	-	-	-	-	
<i>Лекции</i>					

Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)				36	
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)				36	
Общая трудоемкость	час	72			
	зач. ед.	2			

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Культура международной деловой коммуникации	Тема 1. Деловые культуры в международном бизнесе Тема 2. Речевая культура деловой коммуникации Тема 3. Психологическая культура деловой международной коммуникации Тема 4. Невербальная культура деловой коммуникации
2.	Формы международной деловой коммуникации	Тема 5. Публичная речь: основы ораторского искусства Тема 6. Деловая беседа по телефону Тема 7. Деловое общение с прессой и средствами СМИ, методика подготовки и организации брифингов и пресс-конференций Тема 8. Презентация
3.	Деловые переговоры – как особый вид деловой коммуникации	Тема 9. Организации переговорного процесса. Организация международных переговоров Тема 10. Ведение переговоров: этапы переговорного процесса, стратегии и тактики
4.	Деловой протокол и этикет	Тема 11. Деловой этикет и культура поведения делового человека Тема 12. Имидж делового человека. Требования к деловой одежде Тема 13. Протокольные мероприятия

(Содержание указывается в дидактических единицах. По усмотрению разработчиков материал может излагаться не в форме таблицы)

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Культура международной деловой коммуникации				8	8	16
2.	Формы международной деловой коммуникации				8	8	16
3.	Деловые переговоры – как особый вид деловой коммуникации				12	12	24
4.	Деловой протокол и этикет				8	8	16

6. Лабораторный практикум – не предусмотрен

7. Практические занятия (семинары) (при наличии)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость

			(час.)
1.	Культура международной деловой коммуникации	<p>Тема 1. Культурные различия в бизнесе, особенности и критерии культурного деления (национальные, региональные, религиозные, корпоративные, профессиональные, гендерные). Классификация культур моноактивные, полиактивные и реактивные. Национальные особенности в использовании и понимании времени. Национальные особенности представления о статусе, лидерстве и организации. Тренинг.</p> <p>Тема 2. Речевой этикет и национальные особенности речевой культуры. Особенности этикета представлений и приветствий. Основные этикетные требования к деловому разговору: правильность речи; точность, ясность и доступность речи, краткость речи. Правила делового разговора. Риторический инструмент деловой речи, принципы речевого воздействия (принцип ассоциативности, экспрессивности, интенсивности). Коммуникационные эффекты: эффект визуального имиджа, эффект первых фраз, аргументации, пропорционального выброса информации и т.д. Юмор в бизнесе, особенности национального юмора. Этика и развитие деловой культуры в России. Доклады. Тренинг</p> <p>Тема 3. Психологическая культура деловой международной коммуникации. Техника создания благоприятного психологического климата. Психологические типы собеседников. Виды и правила использования комплементов. Национальные особенности комплементов. Искусство слушать в деловой коммуникации. Пассивное и активное слушание, приемы установки обратной связи: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, перефразирование. Постановка вопросов и техника ответов. Значение вопросов, классификация вопросов (закрытые и открытые, риторические, переломные, информационные, контрольные, вопросы для ориентации, подтверждающие вопросы, ознакомительные, однополюсные, встречные и т.д.) Критика в деловом общении. Виды критики, результаты критики. Позитивная критика и необходимые условия для ее осуществления. Модели критических высказываний. Восприятие критики и позитивные установки для восприятия критики. Тренинг</p> <p>Тема 4. Невербальная культура деловой коммуникации Язык телодвижений в бизнесе. Сигналы, посылаемые рукопожатием. Мимика, мимические коды эмоциональных состояний. Основные физиологические типы лица. Взгляд: деловой взгляд, свецкий, социальный, интимный. Сигналы, посылаемые взглядом. Жесты в деловой коммуникации. Жесты уверенности, жесты сомнения и неуверенности, жесты открытости, жесты</p>	8

		<p>подозрительности и скрытости, жесты несогласия и стремления завершить беседу, жесты, свидетельствующие о лжи и намерении потянуть время. Жесты, связанные с манерой курить. «Кофейные» привычки людей.</p> <p>Позы собеседников и их психологическая роль. Зоны и дистанции в деловой коммуникации, межнациональные различия в восприятии дистанции и пространства.</p> <p>Национальные особенности невербального общения.</p>	
2.	<p>Формы международной деловой коммуникации</p>	<p>Тема 5. Публичная речь: основы ораторского искусства. Психологическая подготовка к публичному выступлению. Этапы подготовки к публичной речи. Композиция публичной речи. Методы изложения материала. Контакт с аудиторией. Тренинг</p> <p>Тема 6. Деловая беседа по телефону. Культура ведения делового разговора, когда звоните вы: целесообразность звонка, время звонка, правила представления, план беседы. Культура ведения делового разговора, когда звонят вам. Национальные особенности деловой беседы по телефону. Недопустимые выражения. Тренинг</p> <p>Тема 7. Роль брифингов и пресс-конференций в деловом общении с прессой. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции. Подготовка и проведение брифингов и пресс-конференций. Технология моделирования брифинга, пресс-конференции: определение контингента, социального статуса аудитории, предполагаемые вопросы, прогнозирование линии поведения аудитории, наиболее типичные и неординарные ситуации. Тренинг</p> <p>Тема 8. Презентация. Понятие презентации и ее разновидности. Задачи и предмет презентации, выбор времени и места для презентации, извещение о презентации. Типовая структура презентации. Тренинг</p>	8
3.	<p>Деловые международные переговоры – как особый вид деловой коммуникации</p>	<p>Тема 9. Понятие переговорного процесса. Виды и функции переговорного процесса. Субъекты и предмет переговоров. Позиции и пропозиции переговоров. Понятие «результат» переговоров. Организация переговорного процесса: планирование переговоров, постановка целей, информационная подготовка, методы подготовки к переговорам, особенности подготовки к международным переговорам. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов. Тренинг</p> <p>Тема 10. Ведение переговоров: этапы переговорного процесса. Стратегия и тактики переговорного процесса. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Стратегия и тактика ведения конфронтационных переговоров. Психология обмана и манипулирования на переговорах.</p>	12

4.	Международный деловой протокол и этикет	<p>Тема 11. Понятие делового протокола. Виды протокола: деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.</p> <p>Деловой протокол. Сферы применения и цели освоения норм. История формирования протокола в античном мире, в эпоху абсолютистских монархий в Европе. Венский регламент 1815 г. "Посольский обряд" в России. Венская конвенция о дипломатических сношениях 1961г. – базовый документ дипломатического протокола и ориентир для деловых протокольных контактов.</p> <p>"Основные положения государственной протокольной практики РФ", закрепленные Указом Президента России в 1992 г. и уточненные в 1994, 1997 и 1999 гг., фактически формулирующие подходы к протокольной работе на разных уровнях и в разных сферах, включая деловую. Доклады</p> <p>Тема 12. Имидж делового человека. Основные требования делового протокола к одежде и аксессуарам. Доклады</p> <p>Тема 13. Протокольные мероприятия. Приемы и их виды. Классификация приемов, их деловое содержание и значимость. Основные виды приемов, их характеристики и время проведения (Бокал вина, "Ланч", Чай, "Жур Фикс", Коктейль, презентация, Обед, обед-буфет, Ужин). Неофициальные приемы ("Бранч", "Барбекю", Пикник и др.). Порядок прихода руководителей и подчиненных, а также рассадки гостей на приемах. Сервировка стола. Виды обслуживания. Особенности протокола на деловых приемах и презентациях. Этикет устроителей и приглашенных на официальные приемы и презентации. Тренинг</p>	8
----	-----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

№ п/п	Предметы, дисциплины (модули) в соответствии с учебным планом	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и/или программного обеспечения	Фактический адрес учебных кабинетов и объектов
1	2	3	4
1.	Теория и практика международной деловой		
1.		Аудитория 1	Миклухо-Маклая, б, ком.1 ИМЭБ
		Проектор, Точка доступа WiFi	
2.		Аудитория 2	Миклухо-Маклая, б, ком.2 ИМЭБ
		Проектор	
3.		Аудитория 17	Миклухо-Маклая, б, 17
		Проектор – 2 шт.	
4.		Аудитория 27	Миклухо-Маклая, б,

		<i>Проектор, Точка доступа WiFi</i>	
5.		<i>Аудитория 29</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6,</i>
		<i>Проектор</i>	
6.		<i>Аудитория 101</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6,</i>
		<i>Проектор – 2 шт.</i>	
7.		<i>Аудитория 103</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6,</i>
		<i>Проектор</i>	
8.		<i>Аудитория 105</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6,</i>
		<i>Проектор, Точка доступа WiFi</i>	
9.		<i>Аудитория 107</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6,</i>
		<i>Проектор</i>	
10.		<i>Аудитория 109</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6,</i>
		<i>Проектор</i>	
11.		<i>Конференц зал ЭФ</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6, КЗ</i>
		<i>Проектор, Точка доступа WiFi</i>	
12.		<i>Зал №4 библиотеки</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6,</i>
		<i>Проектор</i>	
13.		<i>Зал №6 ФРЦ</i>	<i>Миклухо-Макляя, 6,</i>
		<i>Проектор</i>	

Информационное обеспечение дисциплины

Microsoft Office 2010,

базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Базы данных УНИБЦР РУДН:

- Электронный каталог – база книг и периодики в фонде библиотеки РУДН.*
- Электронные ресурсы – в том числе раздел: Лицензированные ресурсы УНИБЦ (НБ):*
- Университетская библиотека ONLINE*
- SPRINGER. Книжные коллекции издательства*
- Вестник РУДН*
- East View*

Универсальные базы данных

- eLibrary.ru*
- Grebennikon*
- Library PressDisplay*
- SwetsWise*
- Swets Wise online content*
- University of Chicago Press Journals*
- Книги издательства «Альпина Паблишерз»*
- Электронная библиотека диссертаций РГБ*

База данных "Мультиязыковый словарь терминов", информационные библиографические базы данных ИНИОН РАН, Базы данных нормативных актов РФ: КонсультантПлюс: ВерсияПроф. ON-LINE ВЕРСИЯ, База данных по бизнесу и экономике (Business Source Complete).

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Бостико, Мэри Этикет бизнесмена. Официальный. Дружеский. Международный / Мэри Бостико. - М.: Центрполиграф, 2020. - 795 с.
2. Андропова И.В. Культура международной деловой коммуникации. М., ЭКОН-ИНФОРМ, 2015.
3. Андропова И.В. Формы международной деловой коммуникации. М., ЭКОН-ИНФОРМ, 2015.
4. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 2015.
5. Молочков Ф.Ф. Дипломатический протокол и дипломатическая практика. М. Международные отношения 1979г.

б) дополнительная литература

1. Алдер, Гарри Маркетинг будущего: диалог сознаний. Общение с потребителями в XXI веке / Гарри Алдер. - М.: ФАИР-Пресс, 2019. - 448 с.
2. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. - М.: Новое знание, 2019. - 368 с.
3. Бер, Елена Хорошие манеры & деловой этикет. Иллюстрированное руководство / Елена Бер. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 168 с.
4. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 304 с.
5. Бриза, Оксана Имидж делового мужчины / Оксана Бриза , Георгий Эйтвин. - М.: Говорящая книга, 2015. - 506 с.
6. Кузнецов А.Н. Деловое общение. Деловой этикет. М., ЮНИТИ, 2014
7. Самохина Т.С. "Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств.", М., 2015
8. Кузнецов А.Н. Деловое общение. Деловой этикет. М., ЮНИТИ, 2014
9. Самохина Т.С. "Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств.", М., 2015
10. И. И. Аминов "Психология делового общения". М., Юнити-Дана, 2013
11. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. М.: Издательство «Ось-89», 2013.
12. Кузин Ф. Культура делового общения. М.: Издательство «Ось-89», 2010.
13. Опалев А. Умение обращаться с людьми... Этикет делового человека. М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2011.
14. Лукаш Е.Ю. «Профессиональная этика: искусство общения с людьми». – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012. – 224 с.
15. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. Нижний Новгород: Изд-во «Ай-Кью», 2012.
16. Роберт Т. Кийосаки. Школа бизнеса. Издательство: Попурри, 2014
17. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 415 с.
18. Сопер П. Основы искусства речи. М.: Прогресс; Прогресс-Академия, 2012.
19. Джим Кэмп. Сначала скажите «нет»: секреты профессиональных переговорщиков. – М.: ООО «Издательство «Добрая книга», 2013
20. Деркаченко В.Г. Деловое общение руководителя: (пособие для менеджеров, бизнесменов и политиков). – СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2014
21. Ребрик С. Презентация: 10 уроков. М., Изд-во Эксмо, 2014
22. Фишер Р., Юрии У., Патон Б. Переговоры по- гарвардски. М., Эксмо, 2015

23. Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров: правила хорошего тона с комментариями психолога. М., Эксмо, 2015
24. Шахиджанян В. Учимся говорить публично. – М.: Вагриус, 2012. – 464 с.
25. Шеретов В. Ведение переговоров: Учебное пособие. – Алматы: Издательство «Юрист», 2008. – 92 с.
26. Юри У. Преодолевая «нет», или Переговоры с трудными людьми. - М.: Эксмо, 2012

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Автор реферата должен продемонстрировать достижение им уровня мировоззренческой, общекультурной компетенции, т.е. продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например, произведения по списку.
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.
6. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.
7. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств по ссылке на ТУИС:

<https://esystem.rudn.ru/course/view.php?id=2315#section-0>

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН/ФГОС.

Разработчики:

_____ И.В. Андропова
должность, название кафедры _____ подпись _____
инициалы, фамилия

Руководитель программы

_____ И.В. Андропова
должность, название кафедры _____ подпись _____
инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой

_____ И.В. Андропова