

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 06.05.2026 15:08:20  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**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**

### **МЕЖКУЛЬТУРНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

(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)

**2026 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Межкультурное управление и деловые коммуникации» входит в программу магистратуры «Управление продуктом» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается во 2 семестре 1 курса. Дисциплину реализует Кафедра прикладной экономики. Дисциплина состоит из 3 разделов и 13 тем и направлена на изучение и формирование у студентов цифровых коммуникативных компетенций, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в государственном и муниципальном управлении, включая официальную цифровую переписку (электронная почта, мессенджеры), ведение документации в цифровом формате, проведение онлайн-совещаний и видеоконференций, работу в цифровых экосистемах (госплатформы, CRM-системы), соблюдение цифрового этикета и информационной безопасности

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов практических навыков профессионального общения в цифровой среде с коллегами, руководством и гражданами, эффективного использования цифровых инструментов для решения управленческих задач, соблюдения регламентов электронного документооборота, обеспечения безопасности при онлайн-коммуникациях

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Межкультурное управление и деловые коммуникации» 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 (в рамках данной дисциплины)
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта; УК-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения; УК-2.3 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; УК-2.4 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; УК-2.5 Контролирует ход выполнения проекта, корректирует план-график в соответствии с результатами контроля;
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2 Формулирует и учитывает в своей деятельности особенности поведения групп людей, выделенных в зависимости от поставленной цели; УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата; УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; УК-3.5 Аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели; УК-3.6 Участвует в командной работе по выполнению поручений.;
ПК-3	Способен развивать процессы и	ПК-3.1 Способен координировать планы разработки и

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
	практики управления продуктами и их интеграции с остальными процессами организации	продвижения продуктов, работу соответствующих подразделений; ПК-3.2 Способен разрабатывать систему метрик успешности продуктов и организовать сбор информации о значениях метрик успешности продуктов; ПК-3.3 Способен проводить анализ эффективности управления продуктом;

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Межкультурное управление и деловые коммуникации» 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 «Межкультурное управление и деловые коммуникации».

*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-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Теория управления;	Предпринимательство;
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Управленческая экономика; Маркетинг продукта; Экономика для неэкономистов;	Управление конкурентоспособностью продукта; Основы анализа данных;
ПК-3	Способен развивать процессы и практики управления продуктами и их интеграции с остальными процессами организации	Научно-исследовательская работа;	Научно-исследовательская работа; Преддипломная практика; <i>Международное право и регулирование цифровых продуктов**</i> ; <i>CRM и автоматизация продаж**</i> ; Основы анализа данных;

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

\*\* - элективные дисциплины /практики

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

Общая трудоемкость дисциплины «Межкультурное управление и деловые коммуникации» 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)
			2
<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>	54		54
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	18		18
<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	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Основы цифровой коммуникации	1.1	Нормы и стандарты деловой переписки	Специфика письменной коммуникации в цифровой среде. Структура делового письма. Стилистические требования к официальной переписке. Типичные ошибки в деловой корреспонденции. Шаблоны и клише в государственной переписке.	ЛК, СЗ
		1.2	Профессиональная работа с электронной почтой	Настройка корпоративной почты. Правила оформления темы, обращения, подписи. Работа с вложениями. Организация папок и фильтров. Управление временем при работе с почтой. Автоответы и делегирование.	ЛК, СЗ
		1.3	Мессенджеры в служебной деятельности	Выбор мессенджера для служебных коммуникаций. Создание и модерация рабочих чатов. Правила общения в групповых чатах. Голосовые сообщения: уместность и ограничения. Разграничение личных и рабочих коммуникаций.	ЛК, СЗ
		1.4	Электронный документооборот	Системы ЭДО в органах власти. Электронная подпись: виды и применение. Жизненный цикл электронного документа. Регистрация, согласование, архивирование. Интеграция ЭДО с другими системами.	ЛК, СЗ
		1.5	Цифровой этикет	«Нетикет» в профессиональной среде. Тон и эмоции в цифровых сообщениях. Время отклика и доступность. Использование эмодзи и неформальных элементов. Уважение цифровых границ коллег и граждан.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Инструменты цифрового взаимодействия	2.1	Проведение онлайн-совещаний	Выбор платформы для видеоконференций. Техническая подготовка к совещанию. Роль модератора и участников. Работа с демонстрацией экрана. Протоколирование и фиксация решений. Гибридный формат совещаний.	ЛК, СЗ
		2.2	CRM-системы для работы с обращениями	Принципы работы CRM в государственных органах. Регистрация и маршрутизация обращений граждан. Контроль сроков рассмотрения. Формирование отчетности. Интеграция с порталом госуслуг.	ЛК, СЗ
		2.3	Коллаборативные платформы	Совместная работа над документами в облаке. Системы управления проектами и задачами. Канбан-доски и трекеры. Распределение ролей и прав доступа. Версионирование и история изменений.	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
		2.4	Госплатформы коммуникации	Единый портал госуслуг. СМЭВ и межведомственное взаимодействие. ГАС «Управление». Региональные информационные системы. Стандарты интеграции и обмена данными.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Безопасность и эффективность деловой цифровой коммуникации	3.1	Защита персональных данных	Требования 152-ФЗ в цифровых коммуникациях. Обезличивание данных при переписке. Безопасная передача конфиденциальной информации. Хранение персональных данных в облачных сервисах. Ответственность за нарушения.	ЛК, СЗ
		3.2	Оптимизация цифровых процессов	Аудит коммуникационных процессов. Устранение дублирования каналов. Стандартизация процедур взаимодействия. Метрики эффективности коммуникаций. Внедрение улучшений и контроль результатов.	ЛК, СЗ
		3.3	Кризисные коммуникации	Оперативное информирование в чрезвычайных ситуациях. Координация действий через цифровые каналы. Работа с негативом и дезинформацией. Восстановление коммуникаций после сбоев. Резервные каналы связи.	ЛК, СЗ
		3.4	Комплексная организация цифрового взаимодействия (разработка регламента деловой цифровой коммуникации в организации)	Разработка регламента цифровых коммуникаций организации. Определение каналов для разных типов задач. Матрица ответственности. Процедуры эскалации. Обучение сотрудников и контроль соблюдения регламента.	ЛК, СЗ

\* - 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
Компьютерный класс	Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве ____ шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	ноутбук
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
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	ноутбук

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Основная литература:*

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582883>

2. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — 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> (дата обращения: 15.04.2026). – Режим доступа:

по подписке.

*Дополнительная литература:*

1. 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> (дата обращения: 15.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Глазырин, И. Let's come together: Эффективная коммуникация внутри команды : практическое руководство / И. Глазырин. - Москва : Альпина ПРО, 2025. - 225 с. - ISBN 978-5-206-00454-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2254947> (дата обращения: 15.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

*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

<https://mega.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 «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

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

1. Курс лекций по дисциплине «Межкультурное управление и деловые коммуникации».

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

**РАЗРАБОТЧИК:**

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

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

<hr/> <i>Должность БУП</i>	<hr/> <i>Подпись</i>	Островская Анна Александровна [Б] заведующий кафе <hr/> <i>Фамилия И.О.</i>
----------------------------	----------------------	--

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

<hr/> <i>Должность, БУП</i>	<hr/> <i>Подпись</i>	Островская Анна Александровна [Б] заведующий кафе <hr/> <i>Фамилия И.О.</i>
-----------------------------	----------------------	--