

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.07.2026 09:56:19  
Уникальный программный ключ:  
c379adff0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра менеджмента и экономики

Принято Ученым Советом  
18 февраля 2026 г.  
Протокол № 02-06-01

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
16 февраля 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Деловые коммуникации»**

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
профиль – «Управление бизнесом и логистика»  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.УО0.14**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
Протокол № 5 от 21 января 2026 г.

Разработчик: Степуренко О.А., ст.  
преподаватель кафедры  
менеджмента и экономики

Химки 2026

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** – формирование у обучающихся компетенций (ПК-9) средствами дисциплины «Деловые коммуникации».

Учебная программа направлена на формирование у студентов навыков деловых коммуникаций и разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Для реализации поставленной цели в процессе преподавания дисциплины решаются следующие задачи:

- формирование системы знаний в области деловых коммуникаций;
- формирование у слушателей расширенного представления о сущности и формах деловых коммуникаций в международном туризме, основных правилах современного делового протокола и этикета, организации ведения переговоров и психологических особенностях делового общения;
- развитие коммуникационных навыков.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОП, и содержании дисциплины (модуля):

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	<b>ПК-9.</b> Способен к анализу проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций	<p>ПК-9.1. Применяет технологии построения эффективных коммуникаций в управлении организацией как инструмента воздействия на членов межличностных, групповых и организационных коммуникаций, опираясь на знания психологических особенностей людей</p> <p>ПК 9.2. Использует методы управления конфликтными ситуациями при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретические основы коммуникаций для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте в туризме;</li> <li>- формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять технологии построения эффективных коммуникаций в управлении организацией как инструмента воздействия на членов межличностных, групповых и организационных коммуникаций, опираясь на знания психологических особенностей людей.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками использования методов управления конфликтными ситуациями при проектировании коммуникаций;</li> <li>- навыками устной, письменной, интернет-коммуникации, проведения совещаний, собраний, дискуссий и переговоров в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте.</li> </ul>

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана и изучается в 4 семестре на очной форме обучения.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	48	48
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14
занятия семинарского типа (ЗСТ):	30	30
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))		
практические занятия (ЗСТ ПР)		
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)		
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	60	60
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	58	58
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>		Зачет
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	108	108
<b>зачетные единицы</b>	3	3

### 5. Содержание дисциплины

#### 5.1.Содержание разделов дисциплины

№ Наименование разделов Дисциплины	Содержание тем
<b>Раздел 1. Основы деловых коммуникаций в логистике</b>	<b>Тема 1. Сущность и виды деловых коммуникаций в логистике.</b> Деловые коммуникации как процесс обмена информацией между участниками логистической деятельности для достижения профессиональных целей. Основные элементы коммуникации: отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь. Виды

	<p>деловых коммуникаций в логистике: устные (переговоры, совещания, телефонные переговоры, инструктажи) и письменные (договоры, коммерческие предложения, отчёты, транспортная документация), вербальные и невербальные, формальные и неформальные, внутренние (между сотрудниками компании) и внешние (с клиентами, перевозчиками, таможней). Роль эффективных коммуникаций в логистической деятельности: снижение ошибок при оформлении документов, ускорение принятия решений диспетчерами, предотвращение конфликтов с водителями и клиентами. Барьеры деловых коммуникаций в логистике (информационные, языковые, психологические, культурные) и способы их преодоления.</p> <p><b>Тема 2. Деловая переписка в логистике.</b> Письменная деловая коммуникация как основа документооборота в логистической компании. Структура делового письма: шапка, тема, обращение, основная часть, заключение, подпись. Виды деловых писем в логистике: запрос на перевозку (RFQ), коммерческое предложение, договор перевозки и транспортной экспедиции, претензия, ответ на претензию, уведомление о задержке, подтверждение отгрузки. Правила оформления электронной переписки в логистике: информативная тема письма, чёткая структура, вежливое закрытие, указание контактов. Типовые фразы для деловой переписки на русском языке для разных ситуаций. Особенности переписки с международными партнёрами на английском языке: учёт культурных различий, временных зон, языковой точности.</p> <p><b>Тема 3. Устные деловые коммуникации в логистике.</b> Устные коммуникации как наиболее оперативный способ обмена информацией в логистике. Виды устных деловых коммуникаций: переговоры, совещания, планёрки, инструктажи, телефонные переговоры, диспетчерские переговоры с водителями. Переговоры в логистике: подготовка, этапы ведения, аргументация, фиксация договорённостей. Совещания и планёрки в логистической компании: утренние планёрки диспетчеров, оперативные совещания с водителями, стратегические совещания руководства. Телефонные переговоры диспетчера с водителем и клиентом: типовые фразы, правила вежливости, фиксация информации. Инструктажи в логистике: вводный инструктаж для водителей, инструктаж по технике безопасности на складе, инструктаж по работе с документами. Особенности устных коммуникаций в экстренных ситуациях (ДТП, задержка груза, поломка транспорта).</p>
<p><b>Раздел 2.</b> Специфика деловых коммуникаций в международной логистике.</p>	<p><b>Тема 4. Невербальные коммуникации в деловом общении.</b> Невербальная коммуникация как передача информации без использования слов в деловом общении. Основные элементы невербальной коммуникации: жесты, мимика, поза, дистанция (проксемика), контакт глаз, голосовые характеристики (тон, громкость, темп речи). Значение жестов в разных культурах для логистических переговоров: «О'кей» (в США – всё хорошо, во Франции – ноль, в Бразилии – оскорбление), поднятый большой палец, кивок, рукопожатие. Мимика и поза как индикаторы</p>

открытости или закрытости собеседника в деловых переговорах. Дистанция в деловом общении в разных культурах. Контакт глаз в разных культурах: в Западной Европе и США – знак честности, в азиатских странах – знак неуважения. Практические рекомендации по использованию невербальной коммуникации в переговорах с водителями, клиентами и партнёрами из разных стран.

**Тема 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций в международной логистике**

Межкультурные коммуникации как важнейший аспект работы международной логистической компании. Культурные измерения Г. Хофстеде: дистанция власти, индивидуализм vs коллективизм, избегание неопределённости – влияние на деловое общение в логистике. Типология Э. Холла: высококонтекстные культуры (Китай, Япония, арабские страны) – невербальная коммуникация, роль отношений, неявная передача информации; низкоконтекстные культуры (Германия, США, Скандинавия) – прямая коммуникация, опора на факты, письменные контракты. Монохронные и полихронные культуры: отношение ко времени в деловых переговорах и планировании поставок. Особенности делового общения с партнёрами из Китая (обмен подарками, иерархия, важность «лица»), Германии (пунктуальность, чёткость, документальность), ОАЭ (торг, религиозные паузы, деловой этикет в Рамадан). Адаптация стиля коммуникации под культуру партнёра в международных логистических переговорах.

**Тема 6. Управление конфликтами в деловых коммуникациях логистической компании.**

Конфликт как столкновение противоположных интересов в процессе деловой коммуникации в логистике. Виды конфликтов в логистической деятельности: между диспетчером и водителем (распределение рейсов, оплата, условия труда), между складом и транспортом (простой при погрузке, ошибки в документах), между логистической компанией и клиентом (задержки, порча груза, неверная информация), между перевозчиком и таможенной (ошибки в декларациях, штрафы). Причины конфликтов в логистике: недостаток информации, нечёткая формулировка задач, разная трактовка договорённостей, культурные различия в международных перевозках. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление – их применение в разных логистических ситуациях. Технологии разрешения конфликтов в логистических коммуникациях: активное слушание, «Я-сообщения», чёткая аргументация, фиксация договорённостей. Медиация в логистике: привлечение независимого посредника для разрешения споров между перевозчиком и грузоотправителем. Профилактика конфликтов: стандартизация процедур, прозрачная система информирования, обучение персонала коммуникативным навыкам, учёт культурных особенностей.

	<p><b>Тема 7. Цифровые технологии в деловых коммуникациях логистики.</b></p> <p>Цифровизация деловых коммуникаций как современный тренд в логистической отрасли. Электронная почта как основной инструмент письменной деловой коммуникации в логистике: правила оформления, скорость ответа, безопасность, работа с вложениями. Мессенджеры в логистике: WhatsApp, Telegram – оперативная связь с водителями, диспетчерами и клиентами, организация групповых чатов по рейсам, требования к информационной безопасности и хранению переписки. Видеоконференцсвязь для совещаний с удалёнными филиалами и международными партнёрами: Zoom, Skype, Teams – особенности проведения, технические требования, этикет онлайн-совещаний. Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) как инструмент коммуникации: фиксация истории обращений, планирование контактов, автоматизация рассылок, интеграция с email. Электронный документооборот (ЭДО) в логистике: обмен транспортными накладными и счетами с контрагентами без бумаги, юридическая значимость электронной подписи. Чат-боты и автоматические системы уведомлений для оперативных ответов клиентам. Преимущества цифровых коммуникаций (скорость, доступность, архивация) и риски (кибербезопасность, зависимость от интернета, цифровой стресс).</p>
--	---

## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий, коды формулируемых компетенций

### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО	
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)		ГК (ПА)
Разделы (модули) дисциплины и наименование тем								
<b>Раздел 1. Основы деловых коммуникаций в логистике</b>	<b>ПК-9</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>4</b>		<b>14</b>		<b>28</b>
Тема 1. Сущность и виды деловых коммуникаций в логистике	ПК-9	13	5	1		4		8
Тема 2. Деловая переписка в логистике	ПК-9	17	7	1		6		10
Тема 3. Устные деловые коммуникации в логистике	ПК-9	16	6	4		4		10
<b>Раздел 2. Специфика деловых коммуникаций в международной логистике.</b>	<b>ПК-9</b>	<b>58</b>	<b>22</b>	<b>6</b>		<b>16</b>		<b>36</b>
Тема 4. Невербальные коммуникации в деловом общении	ПК-9	11	5	1		4		6

Тема 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций в международной логистике	ПК-9	16	8	4		4		10
Тема 6. Управление конфликтами в деловых коммуникациях логистической компании	ПК-9	16	8	2		4		8
Тема 7. Цифровые технологии в деловых коммуникациях логистики	ПК-9	15	5	1		4		8
Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-9	2	2				2	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>	ПК-9	2	2				2	
Всего часов		108	48	14		30	4	60

## **6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся**

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

#### **Тема 1. Сущность и виды деловых коммуникаций в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся системного понимания сущности и видов деловых коммуникаций в логистике, их элементов и барьеров для анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Какие коммуникационные барьеры чаще всего возникают между диспетчерами и водителями в логистической компании? Как их преодолеть?

#### **2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Деловые коммуникации: понятие, элементы, функции в логистике.
2. Виды деловых коммуникаций в логистике: устные, письменные, вербальные, невербальные.
3. Внутренние и внешние коммуникации в логистической компании.
4. Роль эффективных коммуникаций в снижении ошибок и конфликтов.
5. Барьеры деловых коммуникаций в логистике и способы их преодоления.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков анализа коммуникаций. Обучающимся предлагается описание ситуации в логистической компании: диспетчер дал водителю устное указание, но водитель его не понял из-за шума и выполнил неверно. Необходимо выявить барьеры коммуникации в данной ситуации, предложить способы их устранения. Результат оформить в виде кратких рекомендаций.

#### **Тема 2. Деловая переписка в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков составления деловых писем и ведения электронной переписки для проектирования организационных коммуникаций в логистике.

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Какие типичные ошибки допускают менеджеры при составлении деловой переписки с клиентами? Как правильно составить претензию?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Структура делового письма в логистике.
2. Виды деловых писем: RFQ, коммерческое предложение, претензия, уведомление о задержке.
3. Правила оформления электронной переписки.
4. Типовые фразы для деловой переписки.
5. Особенности переписки с международными партнёрами.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков деловой переписки. Обучающимся предлагается написать претензию клиенту за задержку оплаты (2–3 предложения) и ответ на претензию клиента о повреждённом грузе. Результат оформить в виде двух коротких писем.

### **Тема 3. Устные деловые коммуникации в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков устных деловых коммуникаций для эффективного межличностного взаимодействия в логистической компании.

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Как правильно проводить телефонные переговоры с водителем, который опаздывает на выгрузку? Как дать указание диспетчеру в экстренной ситуации?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Виды устных деловых коммуникаций в логистике.
2. Переговоры в логистике: подготовка и этапы ведения.
3. Совещания и планёрки: утренние планёрки диспетчеров.
4. Телефонные переговоры диспетчера с водителем и клиентом.
5. Особенности коммуникаций в экстренных ситуациях.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков устных коммуникаций. Обучающимся предлагается составить сценарий телефонного разговора диспетчера с водителем, у которого сломалась машина в пути (3–4 реплики с каждой стороны). Результат оформить в виде диалога.

## **Раздел 2. Специфика деловых коммуникаций в международной логистике**

### **Тема 4. Невербальные коммуникации в деловом общении**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся понимания роли невербальных коммуникаций в деловом общении для анализа межличностных взаимодействий в международной логистике.

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Какие жесты в разных культурах могут быть неверно истолкованы в деловых переговорах? Как использовать невербальные сигналы для установления доверия?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Элементы невербальной коммуникации: жесты, мимика, поза, дистанция, контакт глаз.
2. Значение жестов в разных культурах.
3. Дистанция в деловом общении в разных странах.
4. Контакт глаз как культурный маркер.
5. Практические рекомендации по невербальной коммуникации.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков невербальной коммуникации. Обучающимся предлагается описать, как правильно пожать руку партнёру из Германии, из Китая, из ОАЭ. Результат оформить в виде кратких рекомендаций (3–5 предложений).

**Тема 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций в международной логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков межкультурной деловой коммуникации для проектирования групповых и организационных взаимодействий в международной логистике.

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Какие особенности делового общения с китайскими партнёрами нужно учитывать логистическому менеджеру? Как правильно вести переговоры с немецкими перевозчиками?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Культурные измерения Г. Хофстеде в деловых коммуникациях.
2. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры по Э. Холлу.
3. Монохронные и полихронные культуры: отношение ко времени.
4. Особенности общения с партнёрами из Китая, Германии, ОАЭ.
5. Адаптация стиля коммуникации под культуру партнёра.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков межкультурной коммуникации. Обучающимся предлагается ситуация: китайский партнёр не даёт прямого ответа на вопрос о сроках поставки, вместо этого говорит «мы подумаем». Необходимо объяснить культурную причину такого поведения и предложить вариант реакции логистического менеджера. Результат оформить в виде кратких рекомендаций.

**Тема 6. Управление конфликтами в деловых коммуникациях логистической компании**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков анализа и разрешения конфликтов в деловых коммуникациях для проектирования межличностных и групповых взаимодействий в логистике.

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Какие конфликты чаще всего возникают между диспетчером и водителем? Как правильно разрешить конфликт с клиентом из-за задержки груза?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Виды конфликтов в логистической деятельности.
2. Причины конфликтов в логистике.
3. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, сотрудничество, компромисс.
4. Технологии разрешения конфликтов: активное слушание, «Я-сообщения».
5. Профилактика конфликтов в логистической компании.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков разрешения конфликтов. Обучающимся предлагается конфликт: водитель требует повышения оплаты за сложный рейс, диспетчер отказывает. Необходимо предложить компромиссное решение. Результат оформить в виде сценария короткого диалога (4–6 реплик).

## **Тема 7. Цифровые технологии в деловых коммуникациях логистики**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков использования цифровых технологий в деловых коммуникациях для проектирования организационных коммуникаций в логистике.

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, доклад, практическое задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Какие цифровые инструменты наиболее эффективны для коммуникации с водителями в рейсе? Как обеспечить безопасность переписки в мессенджерах?

**2. Доклад. Темы для доклада:**

1. Электронная почта как инструмент деловой коммуникации.
2. Мессенджеры в логистике: WhatsApp, Telegram – преимущества и риски.
3. Видеоконференцсвязь для совещаний с филиалами и партнёрами.
4. CRM-системы для управления коммуникациями с клиентами.
5. Электронный документооборот в логистике.

**3. Практическое задание** с целью формирования навыков использования цифровых коммуникаций. Обучающимся предлагается написать короткое сообщение для группового чата водителей о предстоящем плановом ремонте (2–3 предложения). Результат оформить в виде текста сообщения.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Тема 1. Сущность и виды деловых коммуникаций в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся системного понимания сущности и видов деловых коммуникаций в логистике, их элементов и барьеров для анализа межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации в логистике;
2. Виды деловых коммуникаций: устные, письменные, вербальные, невербальные;
3. Внутренние и внешние коммуникации в логистической компании;
4. Роль эффективных коммуникаций в логистической деятельности;
5. Барьеры деловых коммуникаций в логистике и способы их преодоления.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков анализа коммуникаций. Обучающимся предлагается описание ситуации: диспетчер дал водителю устное указание на складе, водитель не расслышал из-за шума и загрузил не тот товар. Необходимо определить коммуникационные барьеры в этой ситуации, предложить способы их устранения. Результат оформить в виде кратких рекомендаций.

**Тема 2. Деловая переписка в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков составления деловых писем и ведения электронной переписки в логистике.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Структура делового письма в логистике;
2. Виды деловых писем: RFQ, коммерческое предложение, претензия, уведомление о задержке;
3. Правила оформления электронной переписки в логистике;
4. Типовые фразы для деловой переписки с клиентами и партнёрами;
5. Особенности переписки с международными партнёрами на английском языке.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков деловой переписки. Обучающимся предлагается написать короткую претензию клиенту за задержку оплаты (2–3 предложения) и ответ на претензию клиента о повреждённом грузе (2–3 предложения). Результат оформить в виде двух коротких писем.

**Тема 3. Устные деловые коммуникации в логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков устных деловых коммуникаций для эффективного взаимодействия в логистической компании.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Виды устных деловых коммуникаций в логистике;
2. Переговоры в логистике: подготовка и этапы ведения;
3. Совещания и планёрки: утренние планёрки диспетчеров;
4. Телефонные переговоры диспетчера с водителем и клиентом;
5. Особенности устных коммуникаций в экстренных ситуациях.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков устных коммуникаций. Обучающимся предлагается составить сценарий телефонного разговора диспетчера с водителем, у которого сломалась машина в пути (3–4 реплики с каждой стороны). Результат оформить в виде диалога.

**Тема 4. Невербальные коммуникации в деловом общении**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся понимания роли невербальных коммуникаций в деловом общении для анализа межличностных взаимодействий.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Элементы невербальной коммуникации: жесты, мимика, поза, дистанция, контакт глаз;
2. Значение жестов в разных культурах (окей, поднятый палец, рукопожатие);
3. Дистанция в деловом общении в разных странах;
4. Контакт глаз как культурный маркер;
5. Практические рекомендации по невербальной коммуникации в переговорах.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков невербальной коммуникации. Обучающимся предлагается описать, как правильно пожать руку партнёру из Германии, из Китая, из ОАЭ. Результат оформить в виде кратких рекомендаций (3–5 предложений).

## **Тема 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций в международной логистике**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков межкультурной деловой коммуникации для взаимодействия с международными партнёрами.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

### **Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Культурные измерения Г. Хофстеде и их влияние на деловые коммуникации;
2. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры по Э. Холлу;
3. Монохронные и полихронные культуры: отношение ко времени;
4. Особенности делового общения с партнёрами из Китая, Германии, ОАЭ;
5. Адаптация стиля коммуникации под культуру партнёра.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков межкультурной коммуникации. Обучающимся предлагается ситуация: китайский партнёр не даёт прямого ответа на вопрос о сроках поставки. Необходимо объяснить культурную причину такого поведения и предложить вариант реакции логистического менеджера. Результат оформить в виде кратких рекомендаций.

## **Тема 6. Управление конфликтами в деловых коммуникациях логистической компании**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков анализа и разрешения конфликтов в деловых коммуникациях логистической компании.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

### **Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Виды конфликтов в логистической деятельности;
2. Причины конфликтов между диспетчером и водителем, с клиентом, с таможенной;
3. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание;
4. Технологии разрешения конфликтов: активное слушание, «Я-сообщения»;
5. Профилактика конфликтов в логистической компании (стандартизация, обучение).

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков разрешения конфликтов. Обучающимся предлагается конфликт: водитель требует повышения оплаты за сложный рейс, диспетчер отказывает. Необходимо предложить компромиссное решение. Результат оформить в виде сценария короткого диалога (4–6 реплик).

## **Тема 7. Цифровые технологии в деловых коммуникациях логистики**

**Цель занятия:** формирование у обучающихся навыков использования цифровых технологий в деловых коммуникациях логистической компании.

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

### **Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Электронная почта как инструмент деловой коммуникации в логистике;
2. Мессенджеры в логистике: преимущества и риски использования;
3. Видеоконференцсвязь для совещаний с филиалами и партнёрами;
4. CRM-системы для управления коммуникациями с клиентами;
5. Электронный документооборот в логистике: преимущества и юридические аспекты.

**Подготовка к выполнению практического занятия** с целью формирования навыков использования цифровых коммуникаций. Обучающимся предлагается написать короткое сообщение для группового чата водителей о предстоящем плановом ремонте и замене шин (2–3 предложения). Результат оформить в виде текста сообщения.

### **6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;
- 2) изучение учебной и научной литературы;
- 3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1. 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. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582872>

3. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584753>

## 8.2.Дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588519>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582851>

## 9. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 9.1. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://www.economy.gov.ru> – Официальный сайт Министерства экономического развития;
2. <https://rosstat.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения РСТ, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www.fas.gov.ru> - Федеральная антимонопольная служба;
5. <http://www.rosreestr.ru> - Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии;
6. <http://www.fedsfm.ru> - Федеральная служба по финансовому мониторингу;
7. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
8. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
10. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
11. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;

12. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
13. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
14. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
15. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
16. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
17. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
18. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
19. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA);
20. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
21. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
22. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
23. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Ежегодно обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебная аудитория (кабинет экономических дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: оборудование: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкафы, учебная доска, стенды; технические средства обучения: ПК, экран, проектор

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены: персональные компьютеры (10 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Комплект мебели

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).