



**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Национальный исследовательский университет  
"Высшая школа экономики"**

Факультет бизнеса и менеджмента  
Школа бизнес-информатики

**Рабочая программа дисциплины  
Деловые коммуникации**

для образовательной программы Бизнес-информатика  
направления подготовки 38.03.05  
уровень бакалавр

Разработчик программы  
Таратухина Ю.В., к.ф.н., доцент, jtaratuhina@hse.ru

Одобрена на заседании кафедры инноваций и бизнеса в сфере ИТ

«\_\_»\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Зав. Кафедрой/Руководитель департамента/Школы

Мальцева С.В. \_\_\_\_\_ [подпись]

Утверждена Академическим советом образовательной программы  
«\_\_»\_\_\_\_\_ 201\_\_ г., № протокола \_\_\_\_\_

Академический руководитель образовательной программы  
Дмитриев А.В. \_\_\_\_\_ [подпись]

Москва, 2019

*Настоящая программа не может быть использована другими подразделениями университета  
и другими вузами без разрешения подразделения-разработчика программ*

## **Область применения и нормативные ссылки**

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, учебных ассистентов и студентов, обучающихся в магистратуре и изучающих дисциплину «Деловые и межкультурные коммуникации».

### **2. Цель и задачи дисциплины.**

**Целью** изучения дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» является формирование у обучающихся набора компетенций, необходимых для конструктивного делового и межкультурного общения.

#### **Задачи дисциплины:**

- образовательная - получение обучающимися знаний в рамках процесса делового и межкультурного делового общения
- практическая - выработать у обучающихся навыки и умения выработки и применения эффективных стратегий коммуникации:
  - использования полученных знаний в практической деятельности;
  - решения определенных задач в условиях развития информационного общества,
  - эффективной управленческой деятельности в условиях информационного общества;
- воспитательная - выработать у обучающихся умение вести себя в соответствии с правилами и стандартами международного делового этикета.

### 3. Планируемые результаты обучения

Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Код компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции
Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	ОК-4	<p><b>Знать:</b> Теоретические основы письменной и устной деловой межкультурной коммуникации</p> <p><b>Уметь:</b> Вести устные переговоры с представителями разных культур на русском и иностранном языках Вести деловую переписку с представителями <b>разных культур</b></p> <p><b>Владеть:</b> Навыками письменного и устного делового дискурса</p>	
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-5	<p><b>Знать:</b> Специфику групповой работы с представителями разных культур</p> <p><b>Уметь:</b> Эффективно выстраивать коммуникацию с учетом межкультурных коммуникативных различий</p> <p><b>Владеть:</b> навыками толерантности, межкультурной сензитивности, развитым культурным интеллектом</p>	
Способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	ПК-10	<p><b>Знать:</b> Теоретические основы использования ИТ деятельности современного менеджера</p> <p><b>Уметь:</b> Оптимизировать коммуникацию с помощью ИТ</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками использования ИТ</p>	

Учебная дисциплина «Деловые и межкультурные коммуникации» изучается в объеме 108 часов, в том числе аудиторных 68 и для самостоятельного обучения 40.

Компетенция	№ компетенции по порядку согласно ОС НИУ ВШЭ для направления 080500.68	Код компетенции по ЕК	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции
Оценивать и перерабатывать освоенные научные методы и способы деятельности	СК-1	СК-М1	Демонстрирует	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий
Совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и культурный уровень, строить траекторию профессионального развития и карьеры	СК-4	СК-М4	Демонстрирует	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий
Строить профессиональную деятельность и делать выбор, руководствуясь принципами социальной ответственности	ПК-7	СЛК-М7	Демонстрирует	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий
Выявлять и прогнозировать основные направления использования современных ИКТ для управления эффективностью бизнеса	ПК-11	ИК-М1.1ПД_1.1НИД_1.1ПпД_ОУД_4.6_5.2_7.1БИ	Владеет и применяет	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий, круглые столы, дискуссии, обсуждения
Проводить научные исследования и готовить аналитические материалы для оценки мероприятий и выработки стратегических решений в сфере ИКТ	ПК-12	ИК-М1.1НИД_1.1ПпД_ОУД_2.2.2_3.2_7.3БИ	Владеет и применяет	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий, дискуссии, обсуждения, презентации выполненных заданий

#### 4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые и межкультурные коммуникации» относится к числу дисциплин по выбору».

Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями, умениями, навыками:

- Знать основы психологии, культурологии.
- Владеть понятийным аппаратом в области информационных технологий, информационных отношений;
- уметь систематизировать и обобщать информацию, разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы;
- уметь использовать Интернет-технологии для поиска и анализа информации, содержащейся в электронных библиотечных ресурсах, сети Интернет;
- иметь навыки работы с офисными программами, поисковыми системами, а также обладать навыками самостоятельной работы со специализированной литературой на русском и английском языках и навыками подготовки презентации результатов исследований.

Данная дисциплина определяет и раскрывает информацию о различных аспектах деловой и межкультурной коммуникации.

*Часть курса* посвящена актуальной в настоящее время тенденции повышения личной эффективности субъекта, рассматривается совокупность параметров, позволяющих достичь уровня коммуникативной компетентности. Здесь рассказывается о значении невербальных параметров в коммуникации, гендерных тенденциях в общении, приводятся сведения о психологическом типировании. Часть курса посвящена проблематике манипуляций в деловом общении и способам противостояния им.

*Особое место* уделяется деловой коммуникации в контексте корпоративной культуры, в частности, статусу деловой этики и деловой риторики. Кроме традиционных тем, касающихся видов и форм этикета, принципов составления делового гардероба, основных постулатов деловой риторики: особенностей проведения эффективных презентаций, переговоров, собеседований, совещаний, деловой переписки и др., рассмотрены методы подготовки совещаний с многими активными субъектами (выработка приоритетов в целях, формирование бюджетов и т.п.), особенности анализа позиций субъектов и специфика процесса согласования интересов.

*Наибольшее внимание* уделяется аспектам, касающимся межкультурной деловой коммуникации. Рассматриваются классификации культур, когнитивные константы, дискурсивные и поведенческие модели, модели работы с информацией, принятия решений и командной работы в разных культурных группах. Также присутствует информация о специфике национальных корпоративных культур, национальном гастрономическом этикете, этикете дарения и т.д., что является очень важным в процессе выстраивания эффективных деловых коммуникаций в международном контексте.

*Большое внимание* уделяется трансформации коммуникативных моделей в информационном обществе. Сначала авторы кратко описывают основные постулаты информационного общества, продекларированные известными учеными Э. Тоффлером, Д. Бэллом, М. Кастельсом. Отмечается, что в информационном обществе, помимо возрастания роли технологий и интеллектуального знания, экспоненциального роста информации, во многом существенно меняется общий характер коммуникации. Сеть Интернет способствует появлению новых дискурсов, новых жанров и форм коммуникации и репрезентации субъектов, таких как блоги, социальные сети, мобильные приложения и т.д.

## 5. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы	Понятие деловой коммуникации Виды коммуникативных барьеров Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса Деловой этикет и его значение Деловая риторика: основные особенности проведения эффективных презентаций и переговоров. Телефонный этикет. Генезис корпоративной культуры
2.	Личная эффективность	Эмоциональный интеллект. Особенности генезиса и раз-

	как основа коммуникативной компетентности	<p>вития эмоционального интеллекта</p> <p>Психологическое типирование личности. Теория темперамента. Соционика. Психологическое портретирование</p> <p>Различные технологии таим - менеджмента</p> <p>Формирование и развитие лидерских качеств личности</p>
3.	Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации	<p>Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации.</p> <p>Гендерные тенденции в деловом общении.</p> <p>Манипуляции в деловой коммуникации. Их виды и формы. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования</p> <p>Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в манипулятивных воздействиях</p> <p>Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации. Виды и формы конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций</p>
4.	Межкультурные различия в деловой коммуникации	<p>Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели</p> <p>Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры</p> <p>Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации</p> <p>Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах</p>
5.	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	<p>Электронная коммерция и деловая коммуникация</p> <p>Некоторые общие особенности деловой коммуникации в Интернет</p> <p>Некоторые особенности генезиса электронного делового дискурса (на примере американской и японской культур)</p> <p>Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах</p>

		<p>Особенности делового общения в профессиональных сетевых сообществах</p> <p>Специфика электронных переговоров</p> <p>Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах</p> <p>Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи</p> <p>Особенности консультирования в Интернет</p> <p>Деловая коммуникация в блогах</p> <p>Некоторые технологии web 2.0 в работе и деловом общении</p> <p>Использование информационных технологий в тайм-менеджерских практиках</p>
--	--	---

#### 6. Примерная тематика контрольных вопросов:

- Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
- Особенности западного и восточного делового дискурса.
- Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации
- Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
- Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.
- Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес – этикета.
- Коммуникация в Интернет представителями разных культур.
- Бизнес – этикет. Национальная и культурная специфика.
- Деловая коммуникация в межкультурном контексте.
- Специфика телефонных переговоров.
- Техники подстройки к собеседнику по телефону. Профессиональный диалог с клиентом
- Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления
- Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров
- Стили деловых переговоров.
- Давление в переговорах и способы противостояния в деловых переговорах

- Запрещенные приемы в деловых переговорах.
- Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
- Основные ошибки при проведении презентаций
- Техника убеждения в переговорах.
- Давление в переговорах и способы противостояния
- Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
- Гендерный аспект в бизнесе.
- Вербальные и невербальные коммуникации
- Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения
- Процесс коммуникации и его составляющие.
- Функции и виды деловой коммуникации.
- Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
- Этика и психология речевой коммуникации.
- Формулы речевого этикета в различных культурах.
- Составляющие акта деловой коммуникации (вербальные и невербальные).
- Физиогномика, невербалика. Их значение в деловой коммуникации.
- Социотипы и их значение при формировании команды.
- Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.
- Коммуникативные ошибки способы их предупреждения.
- Коммуникативные ошибки при кросс-культурном взаимодействии
- Основы этнической конфликтологии.
- Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
- Специфика составления деловой корреспонденции.
- Правила ведения телефонных переговоров.
- Деловая коммуникация в интернет. Типовое электронное письмо.
- Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций.
- Основные ошибки при проведении презентаций.
- Моя система тайм-менеджмента.
- Технологии тайм-менеджмента.
- НЛП в бизнесе.
- Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации
- Мои психологический портрет
- Этническая картина мира (когнитивная, социокультурная, географическая).



- Взаимосвязь национального характера и менталитета.
- Межкультурные различия в деловой коммуникации.
- Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурном общении.
- Концепции межкультурных различий: теория ценностных ориентаций Кларкхон и Стробека, теория ценностных конфигураций Парсонса.
- Параметры межкультурных различий: теории Хофстеде, Тромпенаарса.
- Теория Холла: высоко- и низко- контекстные культуры.
- Восприятие времени в различных культурах: концепция Льюиса.
- Психология межкультурного взаимодействия: особенности коммуникации с представителями другой культуры.
- Феномен культурного шока его значение в деловой коммуникации.
- Факторы, влияющие на кросс-культурную коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация.
- Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
- Политическая корректность: ее роль в деловой межкультурной коммуникации.
- Кросс-культурный менеджмент, предмет и методы исследования.
- Воздействие национальной культуры на управление организацией.
- Различные классификации корпоративных культур.
- Бизнес-этикет в разных культурах.
- Маркетинг в различных культурах.
- Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы)
- Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
- Этикет дарения в разных культурах.
- Специфика гастрономического этикета в разных культурах.
- Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
- Специфика деловой коммуникации в Интернет
- Виды и формы деловой коммуникации в Интернет
- Корпоративные блоги как СМИ компании
- Особенности деловой коммуникации в социальных сетях
- Специфика электронных переговоров
- Использование технологий WEB 4.0 в деловом общении
- Феномен диджэрити
- Теория поколений в свете корпоративной культуры

## 7. Критерии оценки знаний, навыков

Тип контроля	Форма контроля	1 год			Параметры
		2	3	4	
Текущий (неделя)	Эссе		1		Письменная работа, объем 300- 350 слов. оценка результатов -1 неделя
	Домашнее задание			1	Пояснительная записка до 15 стр., защита в виде презентации -7-10 слайдов, оценка результатов на паре
Итоговый (неделя)	Зачет				Устный зачет, 20 минут на студента

$$O_{\text{итог}} = O_{\text{нак}} \times 0,7 + O_{\text{экз}} \times 0,3$$

$$O_{\text{нак}} = O_{\text{през}} \times 0,4 + O_{\text{эссе}} \times 0,2 + O_{\text{през}} \times 0,4 + O_{\text{дел игра}} \times 0,3$$

Студент должен продемонстрировать знание разделов дисциплины и способность представить результаты выполнения домашних заданий и выполненную контрольную работу на заданную тему в соответствии с требуемыми компетенциями.

Оценки по всем формам текущего контроля выставляются по 10-ти балльной шкале.

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

Таратухина Ю.В. Цыганова Л.А. Межкультурная коммуникация: семиотический подход. М. Юрайт, 2019

Таратухина Ю.В., Цыганова Л.А., Ткаленко Д.Э. Межкультурная коммуникация в информационном обществе. Изд. Дом НИУ ВШЭ, 2019

Таратухина Ю.В. Авдеева . Деловые и межкультурные коммуникации, М- Юрайт - 2017

Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А. Деловые коммуникации / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. :Юрайт, 2014.

Мясоедов, С. П. Управление бизнесом в различных деловых культурах / С. П. Мясоедов. — М. : Вершина, 2009.

Руденко, А. М. Деловые коммуникации. / А. М. Руденко. — М. : Феникс, 2013.

б) ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

Крейдли, Г. Е. Невербальное поведение людей в деловом общении / Г. Е. Крейдлин // Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии. Труды Международного семинара «Диа-

лог2002» : в 2 т. Т. 1. Теоретические проблемы / под ред. А. С. Нариньяни. — М. : Наука, 2002. — С. 227—240.

*Кукла, А.* Ментальные ловушки. Глупости, которые делают разумные люди, чтобы испортить себе жизнь / А. Кукла. — М. : Альпина Паблишер, 2011.

Психология делового преуспеяния / под ред. А. Н. Колесникова. — М. : Изд-во «Владос-Пресс», 2001.

*Ситников, А. П.* Новые подходы к эффективной коммуникации / А. П. Ситников. — Новосибирск : Изд-во «Имидж - контакт», 1990.

*Шостром, Э.* Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации : пер. с англ. / Э. Шостром. — М. : Изд-во «Апрель-Пресс», Институт Психотерапии, 2004.

## **9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:**

В ходе курса представляется логичным осветить следующие разделы в указанной последовательности: личная эффективность современного менеджера, составляющие коммуникативной компетентности, различные аспекты делового вербального и невербального общения, гендерные тенденции в деловых отношениях, основы конфликтологии, специфика кросскультурных взаимодействий в различных областях деловой и частной жизни.

**Личная эффективность, как основа коммуникативной компетентности.** В данном контексте анализируется такое комплексное образование как эмоциональный интеллект, представляющее собой, в первую очередь, адекватную самооценку, навык владения собственными чувствами и эмоциями, умением адекватно коммуницировать и прогнозировать развитие ситуаций. Считается, что именно эмоциональный интеллект является основой успешной профессиональной и личностной реализации индивида. Именно развитый эмоциональный интеллект во многом способствует успешному формированию и реализации лидерских качеств. Так же в данном разделе приводятся примеры психологического типирования, рассматриваются такие важные составляющие эффективного личностного развития как самомотивация, навыки и технологии тайм - менеджмента.

Следующий блок посвящен различным сторонам и аспектам **межличностной и деловой коммуникации, формированию коммуникативной компетентности.**

В данном контексте рассматривается значение невербальной семиотики в деловой коммуникации, различные виды и технологии манипуляций и способы противостояния им, основы бесконфликтного общения в деловой коммуникации, гендерные тенденции в бизнесе и их значение.

Наиболее важным представляется раздел курса, посвященный когнитивным, прагматическим, кинетическим и проксемическим аспектам межкультурной коммуникации и содержит материал об основных межкультурных различиях в деловой коммуникации. Рассматриваются классификации культур Ю.Лотмана, Э.Холла, Г.Хофстеде, Т.Парсонса и др. Подробно анализируются основные отличия западных и восточных цивилизационных процессов, когнитивные константы, специфика национального менталитета и поведенческих и перцептивных стереотипов, вербальных и невербальных составляющих общения.

В рамках курса считаем целесообразным уделить внимание специфике коммуникаций в сети Интернет, где должны быть рассмотрены особенности коммуникации в корпоративных блогах, сетевых сообществах, проблемы и особенности человеко-агентного взаимодействия, электронных переговоров и т.д.

**(С) Разработчик программы:**

**К.ф.н.,доцент, доцент кафедры инноваций и бизнеса в сфере информационных технологий**

**Таратухина  
Юлия Валерьевна**