

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Экономика транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
Б1.О.28. КОММУНИКАЦИИ В ДЕЛОВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ
для направления 38.03.05 Бизнес-информатика
по профилю
«Цифровые технологии в экономике и бизнесе»

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург
2025

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры *«Бухгалтерский учет и аудит»*

Протокол № 5 от 16 января 2025

Заведующий кафедрой
«Бухгалтерский учет и аудит»
16 января 2025

Т.П. Сацук

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО
16 января 2025

Ж.В. Михайлова

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Коммуникации в деловом взаимодействии» (Б1.О.28) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика (уровень бакалавриата), по профилю «Цифровые технологии в экономике и бизнесе» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 12 августа 2020 г., приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 954, с учетом профессионального стандарта 08.008 Специалист по финансовому консультированию, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 марта 2015 г. № 167н.

Целью изучения дисциплины является приобретение студентами знаний основ организации делового взаимодействия и управления коммуникациями с использованием современных цифровых технологий применительно к области IT-бизнеса, а также других секторов экономики. Подготовка ведется в соответствии с требованиями, установленными федеральным образовательным стандартом для формирования у выпускника компетенций, способствующих решению профессиональных задач.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- формирование знаний методов обеспечения коммуникации в командной работе компании;
- формирование знаний методологии и навыков управления конфликтами в деловом взаимодействии;
- формирование знаний цифровых технологий, обеспечивающих эффективность деловых коммуникаций в процессах корпоративного взаимодействия, в том числе в IT-проектах;
- формирование знаний об организации взаимодействия с клиентами и партнерами и обеспечения коммуникаций с применением современных цифровых технологий.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций и/или части компетенций. Сформированность компетенций и/или части компетенций оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-5. Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	
ОПК-5.1.1 Знает способы организации взаимодействия с клиентами и партнерами на отдельных этапах жизненного цикла информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	Обучающийся знает: – содержание этапов жизненного цикла информационных систем и информационно-коммуникационных технологий; – способы организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессах разработки, тестирования, внедрения и обслуживания информационных систем и информационно-коммуникационных технологий.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-5.1.2 Знает теорию конфликтов, межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии для организации взаимодействия с клиентами и партнерами	Обучающийся знает: – теорию конфликтов, – теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом корпоративном взаимодействии; – алгоритмы организации и поддержания эффективного взаимодействия с клиентами и партнерами.
ОПК-5.2.2 Умеет организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем	Обучающийся умеет: – организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем
ОПК-5.2.3 Умеет планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами, использовать техники эффективных коммуникаций, в том числе с применением инструментов (платформ) онлайн-коммуникаций	Обучающийся умеет: – планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; – использовать техники эффективных коммуникаций, в том числе с применением инструментов (платформ) онлайн-коммуникаций
ОПК-5.3.1 Имеет навыки организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	Обучающийся имеет навыки организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, в том числе: – вести деловую переписку; – организовывать и проводить деловые переговоры; – готовить деловые презентации.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

3.4. Объем дисциплины и виды учебной работы (очная форма)

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий)	48
В том числе:	
– лекции (Л)	16
– практические занятия (ПЗ)	32
– лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	20
Контроль	4
Форма контроля знаний	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	72/2

Примечание: «Форма контроля» – зачет (3)

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов (очная форма)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	РАЗДЕЛ 1. Корпоративные деловые коммуникации	Лекция 1. Введение в дисциплину «Коммуникации в деловом взаимодействии»: (2 часа)	ОПК-5.1.1 ОПК-5.1.2
		Лекция 2. Деловые совещания и встречи (2 часа)	ОПК-5.2.3 ОПК-5.2.2
		Лекция 3. Коммуникации в командной работе (2 часа)	ОПК-5.1.2 ОПК-5.2.3
		Лекция 4. Управление конфликтами в деловом взаимодействии (2 часа)	ОПК-5.1.2
		Практические занятия 1-2 (4 час.) Освоение понятийного аппарата дисциплины «Коммуникации в деловом взаимодействии». Подготовка и обсуждение докладов по вопросам корпоративной культуры, регламентирования корпоративной этики современных компаний, функционала и требований к системам электронного документооборота	ОПК-5.1.1 ОПК-5.1.2

		Практическое занятие 3 Деловая переписка (2 часа) Составление деловых писем: запросы, предложения, жалобы. Использование электронной почты для деловой переписки. Практические занятия 4-5 Деловые переговоры (4 часа) Ролевая игра с применением онлайн-коммуникаций	ОПК-5.1.1 ОПК-5.1.2 ОПК-5.2.2
		Практические занятия 6 -7 (4 часа) Коммуникации в командной работе Ролевая игра «Командообразование при выполнении экспресс-проекта»	ОПК-5.1.1 ОПК-5.1.2 ОПК-5.2.2
		Практические занятия 8 Управление конфликтами в деловом взаимодействии (2 часа) Взаимодействие с клиентами и партнерами. Управление конфликтами в деловом взаимодействии. Использование инструментов и платформ для управления конфликтами	ОПК-5.1.1 ОПК-5.1.2 ОПК-5.2.2
		Самостоятельная работа - освоение понятийного аппарата дисциплины «Коммуникации в деловом взаимодействии»; - освоение конспекта лекций; - самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины раздела 1; - подготовка к текущей аттестации. (10 час.)	ОПК-5.1.1 ОПК-5.1.2 ОПК-5.2.2
2	РАЗДЕЛ 2. Коммуникации во взаимодействии с клиентами и партнерами	Лекция 5. Деловые коммуникации в IT-проектах (2 час.)	ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Лекция 6. (2 час.) Деловая переписка	ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Лекция.7. Доклады и презентации в бизнесе	ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Лекция.8. Деловые переговоры (2 час.)	ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Практическое занятие 9 (2 часа) Организация и обеспечение взаимодействия с клиентами и партнерами в IT-проектах	ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Практические занятия 10-11 (4 часа)	ОПК-5.2.2

		Использование инструментов и платформ для онлайн-коммуникаций	ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Практические занятия 12-13 (4 часа) Обсуждение теоретических основ деловой переписки. Разбор кейсов и составление деловых писем	ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Практическое занятие: 14-15 (4 часа) Изучение требований, инструментария создания презентации для целей бизнеса. Работа в малых группах: подготовка и представление доклада с презентацией по разработанной группой бизнес-идее с целью ее коммерциализации	ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Практическое занятие 16: Ролевая игра «Деловые переговоры»	ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3 ОПК-5.3.1
		Самостоятельная работа (10 час.) - самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины; - освоение конспекта лекций; - самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины раздела 2; - подготовка к промежуточной аттестации	ОПК-5.1.1 ОПК-5.1.2 ОПК-5.2.2 ОПК-5.2.3

5.3. Разделы дисциплины и виды занятий (очная форма)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1	Корпоративные деловые коммуникации	8	16	-	10	34
2	Коммуникации во взаимодействии с клиентами и партнерами	8	16	-	10	34
	Итого	16	32	-	20	68
Контроль						4
Всего (общая трудоемкость, час.)						72

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- MS Office;
- Операционная система Windows;
- Антивирус Касперский.

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

– Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> — Режим доступа: свободный.

– Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> — Режим доступа: свободный.

– Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современный институт научной рецензии и повышение цитируемости российской науки. – URL: <http://cyberleninka.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

– Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных изданий, используемых в образовательном процессе:

– Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018 — 338 с. URL:<https://docviewer.yandex.ru/view/786819594/?page=1>

– Тесленко, И. Б. Деловые коммуникации : учеб. пособие / И. Б. Тесленко ; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2021 – 87 с. – ISBN 978-5-9984-1472-5.

URL: <https://docviewer.yandex.ru/view/786819594/?page=2>

– Александрова Т.В. Совершенствование управления организацией на основе внедрения корпоративной CRM – системы// Менеджмент сегодня. 2019.

№1. С.66-75. URL:<https://grebennikon.ru/article-umu1.html>

К нормативно-правовой документации относятся:

– Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (режим доступа свободный).

– Налоговый кодекс Российской Федерации (НК РФ) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (режим доступа свободный).

– Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (режим доступа свободный).

– ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://protect.gost.ru/document1.aspx?baseC=6&control=31&id=176990&month=1&page=0&year=-search%3DГОСТ+P+ИСО%2FMЭК+12207>

К другим изданиям относятся:

– при освоении данной дисциплины другие издания не используются.

8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sdo.pgups.ru/> (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).

– Официальный сайт ОАО «РЖД» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.rzd.ru> (режим доступа свободный).

– Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru> (режим доступа свободный).

– Справочная система «Консультант плюс» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.consultant.ru (режим доступа свободный).

– Справочная система «Гарант» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.garant.ru (режим доступа свободный).

–

Разработчик рабочей программы, доцент
16 января 2025 г.

Е.Ю. Богатова