

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

Кафедра *«Учёт и бизнес-анализ»*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1.В.3 «Деловые коммуникации»

Направление подготовки – 27.04.03 «Системный анализ и управление»

**Магистерская программа – «Системный анализ и управление
информационными системами на транспорте»**

Квалификация (степень) выпускника – магистр

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург

2026

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Учёт и бизнес-анализ»

Протокол № 5 от 16 января 2026

Заведующий кафедрой

«Учёт и бизнес-анализ»

16 января 2026

Т.П. Сацук

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО

16 января 2026

С.А.Жутяева

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются формирование у обучающихся магистратуры теоретических знаний и практических навыков эффективной коммуникации в профессиональной среде системного аналитика и управленца ИТ-проектами, развитие компетенций по организации взаимодействия с заказчиками, партнёрами и командами разработки в транспортной отрасли, а также выработка умений управлять коммуникационными процессами на всех этапах жизненного цикла информационных систем.

Задачи дисциплины:

- изучить современные модели, каналы и барьеры деловой коммуникации применительно к ИТ-проектам на транспорте;
- освоить техники активного слушания, аргументации, ведения переговоров и публичных выступлений;
- сформировать навыки письменной деловой коммуникации (служебные записки, протоколы, отчёты, техническая документация) с учётом отраслевой специфики;
- научить планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) с использованием современных онлайн-платформ (Miro, Teams, Jira);
- развить способности к фасилитации групповой работы, управлению конфликтами и установлению продуктивной коммуникации в распределённых командах;
- привить навыки делового этикета, нетикета и кросс-культурной коммуникации в международных проектах.

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

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

Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
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 ИС и ИКТ	Обучающийся знает : – содержание этапов жизненного цикла ИС и ИКТ; – способы организации взаимодействия с клиентами и партнёрами в процессах разработки, тестирования, внедрения и обслуживания ИС; – специфику коммуникации в транспортных проектах (распределённые депо, удалённые диспетчерские).
ОПК-5.1.2 Знает теорию конфликтов, межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Обучающийся знает : – теорию конфликтов, стили поведения и стратегии разрешения; – теорию межличностной и групповой коммуникации; – алгоритмы организации и поддержания эффективного взаимодействия с клиентами и партнёрами.
ОПК-5.2.2 Умеет организовывать взаимодействие с клиентами и партнёрами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИС	Обучающийся умеет : – выстраивать коммуникацию с заказчиком на этапах сбора требований, тестирования и ввода в эксплуатацию; – управлять ожиданиями заинтересованных сторон; – организовывать взаимодействие с подрядчиками и интеграторами.
ОПК-5.2.3 Умеет планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами, использовать техники эффективных коммуникаций, в том числе с применением онлайн-платформ	Обучающийся умеет : – планировать повестку, приглашать участников, фасилитировать встречи; – применять техники активного слушания, аргументации, визуализации (Miro, Figjam); – использовать инструменты онлайн-коммуникаций (Zoom, Teams, Slack) в распределённых командах.
ОПК-5.3.1 Имеет навыки организации взаимодействия с клиентами и партнёрами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИС и ИКТ	Обучающийся владеет : – навыками ведения деловой переписки и составления протоколов переговоров; – навыками проведения деловых переговоров и публичных презентаций; – навыками фасилитации и медиации при конфликтах.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» для магистерской программы «Системный анализ и управление информационными системами на транспорте». Изучение базируется на знаниях, полученных при освоении дисциплин бакалавриата в области

менеджмента, информационных систем и психологии. Полученные компетенции применяются при выполнении научно-исследовательской работы, прохождении практик и подготовке выпускной квалификационной работы.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Контактная работа (по видам учебных занятий)	48	48
В том числе:		
– лекции (Л)	16	16
– практические занятия (ПЗ)	32	32
– лабораторные работы (ЛР)	–	–
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	60	60
Контроль (экзамен)	36	36
Форма контроля (промежуточной аттестации)	ЗачО	ЗачО
Общая трудоёмкость: час / з.е.	144 / 4	144 / 4

Примечание: ЗачО – зачёт с оценкой (дифференцированный зачёт).

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Основы деловой коммуникации в ИТ-проектах на транспорте	Лекции (2 ч): 1.1 Понятие и виды деловой коммуникации. Роль коммуникации в системном анализе и управлении ИС. 1.2 Коммуникационные барьеры и способы их преодоления (языковые, культурные, технологические, организационные). 1.3 Особенности коммуникации в транспортных проектах: распределённые бригады, сменный график, удалённый доступ. Практические занятия (4 ч): Анализ реальных кейсов коммуникационных сбоев в проектах внедрения АСУ на железной дороге. Упражнения	ОПК-5.1.1

		по выявлению барьеров. Самостоятельная работа (6 ч): Обзор литературы, подготовка эссе «Специфика коммуникации в моём проекте».	
2	Техники эффективного общения. Активное слушание, аргументация, обратная связь	Лекции (4 ч): 2.1 Модели коммуникации (Шеннона–Уивера, транзакционная). 2.2 Активное слушание, постановка вопросов, перефразирование, резюмирование. 2.3 Правила конструктивной обратной связи (модель SBI). 2.4 Аргументация: структура, логические уловки, работа с возражениями. Практические занятия (8 ч): Ролевые игры: переговоры системного аналитика с заказчиком по уточнению требований. Тренинг обратной связи. Упражнения на аргументацию. Самостоятельная работа (12 ч): Подготовка видео-диалога (анализ своей коммуникации), чтение по У. Юри «Трудный разговор».	ОПК-5.1.2, ОПК-5.2.3
3	Управление конфликтами в проектной команде	Лекции (2 ч): 3.1 Причины конфликтов в ИТ-проектах (нечёткие требования, ресурсные ограничения, межличностные). 3.2 Стили поведения в конфликте по Томасу–Килманну. 3.3 Стратегии управления конфликтами: превенция, медиация, переговоры. Практические занятия (6 ч):	ОПК-5.1.2, ОПК-5.3.1

		ч): Разбор кейсов конфликтов в распределённых командах. Ролевая игра «Конфликт в депо при сдаче этапа». Применение модели «Безопасный диалог» (Паттерсон). Самостоятельная работа (6 ч): Анализ собственного опыта конфликтов, подготовка плана профилактики конфликтов в проекте.	
4	Деловая переписка и документирование	Лекции (2 ч): 4.1 Структура делового письма, этикет, речевые клише. 4.2 Протокол переговоров: что фиксировать, как оформлять. 4.3 Особенности технической документации (SRS, план тестирования) с точки зрения коммуникации. Практические занятия (6 ч): Составление письма-запроса, ответа на претензию, протокола совещания. Анализ реальных документов транспортных ИТ-проектов. Самостоятельная работа (12 ч): Разработка шаблона протокола для своего проекта, написание письма заказчику (кейс).	ОПК-5.1.1, ОПК-5.3.1
5	Встречи, совещания, фасилитация. Онлайн-коммуникации	Лекции (4 ч): 5.1 Планирование встречи: цели, повестка, роли. 5.2 Фасилитация: техники вовлечения, принятия решений, визуализации (Miro, Figjam). 5.3 Эффективные онлайн-встречи: выбор платформы (Teams, Zoom), модерация чата, работа с камерой. 5.4 Нетикет и цифровой этикет для	ОПК-5.2.3, ОПК-5.3.1

		удалённых команд. Практические занятия (6 ч): Проведение мини-воркшопа в Miro по сбору требований. Симуляция ежедневного stand-up в Teams. Оценка эффективности встречи по чек-листу. Самостоятельная работа (12 ч): Разработать и провести (в мини-группе) фасилитированную сессию на тему «Улучшение коммуникации в виртуальной команде».	
6	Публичные выступления и презентации	Лекции (2 ч): 6.1 Структура эффективной презентации (Hook – Problem – Solution – Proof – Action). 6.2 Визуализация данных для заказчика и руководства. 6.3 Управление вниманием аудитории, ответы на вопросы. Практические занятия (2 ч): Мини-презентация (5 мин) результатов проектного задания. Анализ и рефлексия. Самостоятельная работа (12 ч): Подготовка и запись видео-презентации (или выступление в группе) по теме «План коммуникации в ИТ-проекте на транспорте».	ОПК-5.2.3, ОПК-5.3.1

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование	раздела	Л	ПЗ	СРС	Всего
-------	--------------	---------	---	----	-----	-------

	дисциплины				
1	Основы деловой коммуникации в ИТ-проектах на транспорте	2	4	6	12
2	Техники эффективного общения. Активное слушание, аргументация, обратная связь	4	8	12	24
3	Управление конфликтами в проектной команде	2	6	6	14
4	Деловая переписка и документирование	2	6	12	20
5	Встречи, совещания, фасилитация. Онлайн-коммуникации	4	6	12	22
6	Публичные выступления и презентации	2	2	12	16
Итого		16	32	60	108
Контроль					36
Всего (общая трудоёмкость, час.)					144

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

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

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится последовательно (см. п. 5.1). Обучающийся должен изучить каждый раздел, используя лекционные материалы, практические задания и рекомендованные литературные источники.

2. Для формирования компетенций обучающийся выполняет практические задания, участвует в ролевых играх, готовит презентации, ведёт рефлексивный дневник.

3. По итогам текущего контроля (выполнение заданий, активность на занятиях, эссе) обучающийся допускается к промежуточной аттестации – зачёту с оценкой. Зачёт проводится в форме устного ответа по билетам (2 теоретических вопроса + практическое задание по организации встречи или написанию письма).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения

8.1. Помещения

Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий, укомплектованные специализированной мебелью и оснащённые мультимедийным проектором, экраном, маркерной доской, компьютером с выходом в Интернет. Для практических занятий требуется устойчивый доступ к платформам видеоконференций (MS Teams, Zoom) и инструментам совместной работы (Miro, Jira, Confluence).

8.2. Программное обеспечение

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Перечень лицензионных программ представлен на внутреннем портале ФГБОУ ВО ПГУПС по адресу <http://eaisu.pgups.edu.mps/info/prog/>

8.3. Электронные ресурсы и базы данных

- ЭБС «Юрайт», «Лань», «IPR Smart»;
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru;
- Электронная информационно-образовательная среда ПГУПС.

8.4. Основная и дополнительная литература

Основная:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. – М.: Дашков и К°, 2023. – 528 с.
2. Паттерсон К., Гренни Д., Макмиллан Р., Свитцлер А. Трудные диалоги. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. – 304 с.
3. Уолтон М. Коммуникация в IT-проектах. – СПб.: Питер, 2022. – 256 с.

Дополнительная:

1. Гофман Э. Представление себя другим в повседневной жизни. – М.: АСТ, 2018.
2. Кови С. 7 навыков высокоэффективных людей. – М.: Альпина Паблишер, 2021.
3. Гарвардский переговорный проект (Фишер, Юри, Паттон). Путь к согласию. – М.: МИФ, 2016.

8.5. Интернет-ресурсы

- Правила нетикета в деловой переписке: <https://www.osp.ru>
- Рекомендации Microsoft для эффективных онлайн-совещаний
- Официальный сайт ОАО «РЖД» (раздел «Корпоративная культура»)

Разработчик рабочей программы,
доцент

Е.Ю. Богатова

16 января 2026 г.