

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Косенок Сергей Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 18.09.2026 08:36:05
Уникальный программный ключ:
e3a68f3eaa1e62674b54f4998099d3d6bfdcf836

Бюджетное учреждение высшего образования
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
"Сургутский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР

Е.В. Коновалова

17 сентября 2026 г., протокол УМС №6

Переговоры и медиация в управлении ИТ-проектами

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Менеджмента и бизнеса**

Учебный план g380405-БизИнфор-27-1.plx
38.04.05 Бизнес-информатика
Направленность (профиль): Управление технологическими изменениями

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180

в том числе:

аудиторные занятия 32

самостоятельная работа 112

часов на контроль 36

Виды контроля в семестрах:
контрольная работа 4
экзамен 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	9 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	8	8	8	8
Практические	24	24	24	24
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	112	112	112	112
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Попова Е.В.

Рабочая программа дисциплины

Переговоры и медиация в управлении ИТ-проектами

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 990)

составлена на основании учебного плана:

38.04.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль): Управление технологическими изменениями

утвержденного учебно-методическим советом вуза от 17 сентября 2026 г., протокол УМС №6.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Менеджмента и бизнеса

Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.В. Курамшина

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Формирование у магистрантов компетенций по ведению эффективных переговоров и управлению конфликтами в условиях реализации ИТ-проектов. Дисциплина направлена на развитие навыков стратегического планирования коммуникаций с заказчиками, подрядчиками и внутренними командами, а также освоение техник медиации для разрешения споров при внедрении технологических изменений.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.02
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Архитектура корпоративных информационных систем
2.1.2	Бизнес-стратегирование в управлении технологическими изменениями
2.1.3	Коммуникации в управлении взаимоотношениями с клиентами и партнерами
2.1.4	Правовые основы деятельности в ИТ-сфере
2.1.5	Стратегический менеджмент ИТ-инфраструктуры
2.1.6	Технологическое предпринимательство
2.1.7	Управление проектами технологических изменений
2.1.8	Учебная практика, проектно-технологическая практика
2.1.9	Бизнес-стратегирование в управлении технологическими изменениями
2.1.10	Правовые основы деятельности в ИТ-сфере
2.1.11	Технологическое предпринимательство
2.1.12	Стратегический менеджмент ИТ-инфраструктуры
2.1.13	Коммуникации в управлении взаимоотношениями с клиентами и партнерами
2.1.14	Управление проектами технологических изменений
2.1.15	Учебная практика, проектно-технологическая практика
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Производственная практика, проектно-технологическая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1.1: Формализует требования заказчика в техническое задание для разработки бизнес-стратегии

ПК-1.2: Предлагает взаимовыгодные решения на основе выявления общих интересов участников группы

ПК-3.1: Планирует состав межфункциональной команды для реализации проекта технологических изменений

ПК-3.2: Синхронизирует работу участников из разных функциональных подразделений в рамках единого проектного цикла

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1.1	- специфику переговорного процесса в ИТ-сфере: разницу интересов бизнеса («результат») и разработки («процесс»);
3.1.2	- структуру подготовки к переговорам: определение BATNA (лучшей альтернативы) и ZOPA (зоны возможного соглашения);
3.1.3	- природу и классификацию конфликтов в проектных командах (ресурсные, позиционные, технические);
3.1.4	- стили поведения в конфликте (модель Томаса-Килманна) и условия их применимости;

3.1.5	- особенности кросс-культурной коммуникации с распределенными командами и зарубежными заинтересованными лицами.
3.2	Уметь:
3.2.1	- составлять карту заинтересованных лиц (стейкхолдеров) и анализировать их скрытые интересы;
3.2.2	- проводить переговоры об изменении границ проекта, сроков и бюджета без потери доверия заказчика;
3.2.3	- выбирать адекватную стратегию ведения переговоров в зависимости от типа контрагента;
3.2.4	- выступать в роли медиатора при возникновении тупиковых ситуаций между функциональными подразделениями (бизнес и ИТ);
3.2.5	- синхронизировать работу распределенных команд через протоколы внутренних совещаний.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Теория и стратегия переговорного процесса в ИТ					
1.1	Специфика ИТ переговоров. Роль руководителя проекта как посредника /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
1.2	Специфика ИТ переговоров. Роль руководителя проекта как посредника /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
1.3	Карта стейкхолдеров ИТ-проекта. Анализ интересов заказчика, разработчиков, пользователей и инвесторов /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
1.4	Карта стейкхолдеров ИТ-проекта. Анализ интересов заказчика, разработчиков, пользователей и инвесторов /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
1.5	Структура переговорного цикла /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
1.6	Структура переговорного цикла /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
1.7	Модели ведения переговоров. Тактики влияния и противодействия манипуляциям со стороны вендоров / заказчиков /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
1.8	Модели ведения переговоров. Тактики влияния и противодействия манипуляциям со стороны вендоров / заказчиков /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
1.9	Переговоры о ключевых параметрах проекта. Управление ожиданиями на этапе инициации /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	

1.10	Теория и стратегия переговорного процесса в ИТ /Ср/	4	30	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 2. Управление конфликтами в ИТ-проектах					
2.1	Природа конфликта в технологических изменениях. Конфликт как ресурс развития команды при внедрении инноваций /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
2.2	Природа конфликта в технологических изменениях. Конфликт как ресурс развития команды при внедрении инноваций /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
2.3	Классификация конфликтов: межличностные, позиционные (бизнес и ИТ), структурные (ресурсные) /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
2.4	Классификация конфликтов: межличностные, позиционные (бизнес и ИТ), структурные (ресурсные) /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
2.5	Стили поведения в конфликте /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
2.6	Управление конфликтами в ИТ-проектах /Ср/	4	40	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 3. Практика медиации и фасилитации сложных диалогов					
3.1	Медиация как инструмент разрешения тупиковых ситуаций. Алгоритм работы медиатора-фасилитатора /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
3.2	Медиация как инструмент разрешения тупиковых ситуаций. Алгоритм работы медиатора-фасилитатора /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
3.3	Переговоры об изменении объемов работ. Согласование дополнительных соглашений без потери маржинальности /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
3.4	Внутренние переговоры: синхронизация разработки, тестирования и эксплуатации /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
3.5	Кросс-культурные коммуникации в распределенных командах. Учет менталитета при работе с зарубежными заказчиками и аутсорсерами /Лек/	4	1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	

3.6	Кросс-культурные коммуникации в распределенных командах. Учет менталитета при работе с зарубежными заказчиками и аутсорсерами /Пр/	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
3.7	Практика медиации и фасилитации сложных диалогов /Ср/	4	40	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	
3.8	Переговоры и медиация в управлении ИТ-проектами /Контр.раб./	4	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	Контрольная работа
3.9	Переговоры и медиация в управлении ИТ-проектами /Экзамен/	4	36	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2	Задания для экзамена

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации

Представлены отдельным документом

5.2. Оценочные материалы для диагностического тестирования

Представлены отдельным документом

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Федоренко Н.В., Григорянц С.А.	Практика медиации в предпринимательских спорах: Учебное пособие	Ростов-на-Дону: Ростовский Государственный Экономический Университет (РГЭУ, бывший РИНХ), 2025, электронный ресурс	1
Л1.2	Митрошенков О. А.	Деловые переговоры: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2026, электронный ресурс	1
Л1.3	Распопова Н. И.	Медиация: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2026, электронный ресурс	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Ермакова А. Н., Богданова С. В.	Управление ИТ-проектами. Ч. 2: учебник	Ставрополь: СтГАУ, 2024, электронный ресурс	1
Л2.2	Ермакова А. Н.	Управление ИТ-проектами. Ч. 1: учебник	Ставрополь: СтГАУ, 2024, электронный ресурс	1

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.3	Емельянов С. М.	Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2026, электронный ресурс	1
Л2.4	Черкасская Г. В., Бадхен М. Л.	Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2026, электронный ресурс	1
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Блохина А. Е., Францева Ю. Е.	Управление конфликтами в сфере коммуникации: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2024, электронный ресурс	1
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Научно-образовательный портал: библиотека фасилитатора // facilab.pro			
Э2	Научно-образовательный портал: Уральский центр фасилитации // https://enerideas.ru/			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Операционная система РЕД ОС №03872000223220002740001 от «25» ноября 2022 г., бессрочно.			
6.3.1.2	Свободно распространяемое ПО: LibreOffice; Яндекс браузер.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	СПС «Гарант». – режим доступа: http://www.garant.ru/			
6.3.2.2	СПС «КонсультантПлюс». – режим доступа: http://www.consultant.ru/			
6.3.2.3	АИС "Студент СурГУ" - режим доступа: https://student.surgu.ru/			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Учебная аудитория для проведения лекционных, практических занятий, практической подготовки, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации. Номер помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации: № 612. Перечень основного оборудования: комплект специализированной учебной мебели, меловая доска. Количество посадочных мест – 52. Технические средства обучения для представления учебной информации: комплект мультимедийного оборудования, компьютер, проектор, проекционный экран. Используемое программное обеспечение: Операционная система РЕД ОС №03872000223220002740001 от «25» ноября 2022 г., бессрочно. Свободно распространяемое ПО: LibreOffice; Яндекс браузер. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную среду организации.
7.2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся – Зал экономической и юридической литературы. Номер помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации: № 47. Перечень основного оборудования: комплект специализированной учебной мебели. Количество посадочных мест – 30. Технические средства обучения для представления учебной информации: компьютер – 5 шт. Используемое программное обеспечение: Операционная система РЕД ОС №03872000223220002740001 от «25» ноября 2022 г., бессрочно. Свободно распространяемое ПО: LibreOffice; Яндекс браузер. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную среду организации.