

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

**МОДУЛЬ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
ДИСЦИПЛИН**
**Коммуникации в управлении взаимоотношениями с
клиентами и партнерами**
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	Виды контроля в семестрах: экзамен 1 контрольная работа 1
в том числе:		
аудиторные занятия	48	
самостоятельная работа	105	
часов на контроль	27	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	105	105	105	105
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, *Попова Е.В.*

Рабочая программа дисциплины

Коммуникации в управлении взаимоотношениями с клиентами и партнерами

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 системных компетенций в области управления коммуникациями для выстраивания эффективных и долгосрочных отношений с клиентами, партнерами и внутренними стейкхолдерами. Дисциплина направлена на развитие навыков перевода технических характеристик ИТ-решений на язык бизнес-выгоды, стратегического планирования взаимодействия с заинтересованными сторонами и применения современных CRM-инструментов для повышения лояльности клиентов.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Изучению предшествуют дисциплины из ранее освоенных уровней высшего образования в области управления и проектного управления и организации, в том числе в области коммуникационных процессов.
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Переговоры и медиация в управлении ИТ-проектами
2.2.2	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.3	Фасилитация командной работы
2.2.4	Производственная практика, преддипломная практика
2.2.5	Производственная практика, проектно-технологическая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**УК-3.3: Распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды****ОПК-4.1: Взаимодействует с клиентами и партнерами для обеспечения реализации проекта технологической трансформации****ОПК-4.2: Транслирует технические аспекты решений на язык бизнес-выгоды для клиента****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	- модели анализа заинтересованных сторон;
3.1.2	- психологические особенности восприятия информации технической и бизнес-аудиторией;
3.1.4	- типологию конфликтов интересов между ИТ и бизнесом и базовые стратегии их разрешения;
3.1.6	- сущность концепции Customer Journey Map (CJM) и жизненного цикла клиента;
3.1.7	- основные модели контрактования с поставщиками ИТ-услуг (Fixed Price, T&M) и их влияние на характер коммуникаций.
3.2 Уметь:	
3.2.1	- составлять реестр стейкхолдеров и разрабатывать план вовлечения для каждого типа участников проекта;
3.2.2	- трансформировать технические спецификации продукта в аргументы о финансовой выгоде (ROI), снижении рисков или росте доли рынка;
3.2.4	- готовить материалы (презентации, отчеты) для различных уровней аудитории: от инженеров до совета директоров;
3.2.5	- проводить презентации проектов технологических изменений, управляя вниманием и возражениями слушателей;
3.2.6	- использовать функционал CRM-систем для сегментации базы партнеров и отслеживания истории взаимодействий.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Работа с заинтересованными лицами					
1.1	Идентификация и классификация заинтересованных сторон. Анализ их влияния/интересов /Лек/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
1.2	Идентификация и классификация заинтересованных сторон. Анализ их влияния/интересов /Пр/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
1.3	Разработка стратегий вовлечения: от мониторинга до активного управления ключевыми игроками на разных этапах жизненного цикла проекта /Лек/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
1.4	Разработка стратегий вовлечения: от мониторинга до активного управления ключевыми игроками на разных этапах жизненного цикла проекта /Пр/	1	4	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
1.5	Управление ожиданиями: формирование реалистичных целей, протоколирование договоренностей и работа с изменениями требований /Лек/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
1.6	Управление ожиданиями: формирование реалистичных целей, протоколирование договоренностей и работа с изменениями требований /Пр/	1	4	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
1.7	Работа с заинтересованными лицами /Ср/	1	35	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 2. Технологические решения во взаимоотношениях с заинтересованными лицами					
2.1	Перевод технических характеристик в бизнес-выгоды /Лек/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
2.2	Перевод технических характеристик в бизнес-выгоды /Пр/	1	4	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	

2.3	Подготовка материалов для нетехнической аудитории /Лек/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
2.4	Подготовка материалов для нетехнической аудитории /Пр/	1	4	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
2.5	Презентационные техники и публичные выступления перед разными целевыми группами (инвесторы, пользователи, руководство) /Лек/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
2.6	Презентационные техники и публичные выступления перед разными целевыми группами (инвесторы, пользователи, руководство) /Пр/	1	4	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
2.7	Медиация и фасилитация: разрешение конфликтов интересов между ИТ-службой и бизнес-заказчиками /Лек/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
2.8	Медиация и фасилитация: разрешение конфликтов интересов между ИТ-службой и бизнес-заказчиками /Пр/	1	4	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
2.9	Технологические решения во взаимоотношениях с заинтересованными лицами /Ср/	1	35	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 3. Коммуникации с клиентами и партнерами					
3.1	Модели взаимодействия с поставщиками ИТ-услуг /Лек/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
3.2	Модели взаимодействия с поставщиками ИТ-услуг /Пр/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
3.3	Выстраивание долгосрочных отношений с ключевыми партнерами в ИТ-экосистеме /Пр/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
3.4	Использование CRM-систем как инструмента систематизации коммуникаций и анализа истории взаимоотношений /Пр/	1	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
3.5	Коммуникации с клиентами и партнерами /Ср/	1	35	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	

3.6	Коммуникации в управлении взаимоотношениями с клиентами и партнерами /Контр.раб./	1	0	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	Задания для контрольной работы
3.7	Коммуникации в управлении взаимоотношениями с клиентами и партнерами /Экзамен/	1	27	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 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	Ратников В. П.	Деловые коммуникации: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2026, электронный ресурс	1
Л1.2	Спивак В. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2026, электронный ресурс	1
Л1.3	Дзялошинский И. М., Пильгун М. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2026, электронный ресурс	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Байтасов Р. Р.	Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2024, электронный ресурс	1
Л2.2	Бочарова Т. И., Михайлова А. И.	Деловые коммуникации. Практикум: учебное пособие для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2025, электронный ресурс	1
Л2.3	Папкина О.В.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: Вузовский учебник, 2025, электронный ресурс	1

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Мамай О. В., Мамай И. Н.	Деловые коммуникации: методические указания	Самара: СамГАУ, 2024, электронный ресурс	1

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронный научный журнал «Язык. Коммуникация. Общество» https://yako-journal.ru/
Э2	Электронный научный журнал «Российская школа связей с общественностью» https://ruscoms.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, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Номер помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации: № 505: Перечень основного оборудования: комплект специализированной учебной мебели, меловая доска. Количество посадочных мест – 36. 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.