

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Стрельникова Светлана Евгеньевна
 Должность: ректор
 Дата подписания: 28.09.2026 16:46:35
 Уникальный программный ключ:
 ed7e7ef871ef28d870011250a92f17921078cc18

**Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования
 «Контур Университет»**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

КОНТУР
УНИВЕРСИТЕТ

С.Е. Стрельникова

28.09.2026 г.

Эффективные коммуникации
 рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план	09.03.03 ИИС_2026.plx 09.03.03 Прикладная информатика		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 5	
аудиторные занятия	32		
самостоятельная работа	74		
часов на контроль	2		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	17 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	74	74	74	74
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	108	108	108	108

Рабочая программа дисциплины

Эффективные коммуникации

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки
09.03.03 Прикладная информатика (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 922)

составлена на основании учебного плана:

09.03.03 Прикладная информатика

Одобрена Ученым советом вуза

Протокол от 15.09.2026 № 05.

Одобрена учебно-методической комиссией

Протокол от 10.09.2026 г. № 01

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель освоения дисциплины:
1.2	Формирование у обучающихся системы знаний о принципах, методах и технологиях эффективной профессиональной коммуникации, а также развитие практических навыков делового общения, аргументации, ведения переговоров, публичных выступлений и работы в команде для успешного взаимодействия в профессиональной среде.
1.3	Задачи изучения дисциплины:
1.4	Ознакомить с видами, формами, каналами и барьерами коммуникации, принципами и правилами эффективного делового общения;
1.5	Изучить технологии подготовки и проведения публичных выступлений, презентаций, совещаний, переговоров и деловой переписки;
1.6	Развить навыки аргументации, убеждения, работы с возражениями и конфликтами, активного слушания и обратной связи;
1.7	Сформировать умения работать в команде, распределять роли, организовывать групповую работу и принимать коллективные решения;
1.8	Обеспечить понимание роли коммуникаций в управлении проектами, взаимодействии с заказчиками, стейкхолдерами и партнерами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Культурология
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление эффективностью бизнеса
2.2.2	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая))

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.3: Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	
ПК-5: Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационно-коммуникационных технологий	
ПК-5.1: Выстраивает эффективную коммуникацию с заказчиком на всех этапах жизненного цикла ИТ-продукта (от сбора требований до приемки результатов и пост-внедренческого сопровождения) с использованием моделей взаимодействия и регламентов коммуникаций	
Знать: модели взаимодействия с заказчиком на всех этапах ЖЦ ИТ-продукта; регламенты и форматы коммуникаций (встречи, отчеты, презентации); процедуры сбора требований и приемки результатов Уметь: выстраивать эффективную коммуникацию с заказчиком на всех этапах проекта; использовать согласованные регламенты и форматы взаимодействия; управлять ожиданиями заказчика Владеть: навыками проведения встреч с заказчиком (kick-off, демонстрации, приемочные испытания); методами документирования и согласования требований; техниками управления коммуникациями в проекте	
ПК-5.2: Проводит встречи с заказчиком для выявления и уточнения требований к ИТ-продукту, документируя требования и управляя изменениями в процессе разработки на основе методов сбора и анализа требований	
Знать: методы сбора и анализа требований к ИТ-продукту (интервью, опросы, мозговые штурмы, прототипирование); правила документирования требований и управления изменениями; форматы встреч с заказчиком (workshop, интервью, демонстрация) Уметь: проводить встречи с заказчиком для выявления требований; документировать требования в соответствии с регламентами; управлять изменениями требований в процессе разработки	

Владеть: навыками проведения интервью и опросов для сбора требований; методами документирования требований (BRD, SRS); техниками управления изменениями
ПК-5.3: Разрабатывает и согласовывает с клиентом SLA и KPI проекта для мониторинга их выполнения, организует сбор обратной связи и корректируя работу команды на основе полученных данных
Знать: методологию разработки SLA (Service Level Agreement) и KPI (Key Performance Indicators) для ИТ-проектов; методы сбора обратной связи от клиента; подходы к корректировке работы команды на основе обратной связи Уметь: разрабатывать и согласовывать с клиентом SLA и KPI; организовывать сбор обратной связи от заказчика и партнеров; корректировать работу команды на основе анализа обратной связи Владеть: навыками разработки и презентации SLA и KPI клиенту; методами сбора и анализа обратной связи; способами улучшения работы команды на основе данных
ПК-5.4: Организует взаимодействие с партнерами (подрядчиками, интеграторами, поставщиками ПО) в процессе выполнения партнерских работ, готовя техническое задание, принимая результаты и выстраивая эффективную коммуникацию в распределенной команде
Знать: принципы деловой коммуникации; структуру и правила подготовки ТЗ; нормативные и договорные основы взаимодействия с партнерами; особенности коммуникации в распределенных командах; методы ведения переговоров и разрешения конфликтов Уметь: формулировать и оформлять ТЗ; выстраивать коммуникацию с партнерами на всех этапах; организовывать совещания и переговоры; адаптировать стиль коммуникации к распределенной команде; оценивать результаты партнерских работ и аргументированно отстаивать позицию заказчика Владеть: навыками подготовки и согласования ТЗ; организации коммуникации в распределенной команде с использованием цифровых инструментов; ведения деловых переговоров и разрешения конфликтов; приёмки результатов партнерских работ; поддержания долгосрочных партнерских отношений на основе этических норм
ПК-5.5: Отстаивает принятые технические и управленческие решения перед заказчиком и партнерами, демонстрируя работоспособность продукта и его соответствие требованиям с использованием техники ответов на вопросы и демонстрации программного продукта
Знать: техники демонстрации программного продукта для заказчика; методы аргументации технических и управленческих решений; правила работы с возражениями и вопросами заказчика Уметь: проводить демонстрации продукта для заказчика и партнеров; аргументированно отстаивать принятые решения; работать с возражениями и вопросами аудитории Владеть: навыками проведения презентаций и демонстраций продукта; методами аргументации и убеждения; техниками ответов на сложные вопросы и возражения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Примечание
	Раздел 1.			
1.1	Коммуникации в ИТ как часть корпоративной архитектуры /Лек/	5	1	
1.2	Коммуникации в ИТ как часть корпоративной архитектуры /Ср/	5	4	
1.3	Стратегическая коммуникация: перевод технических решений на язык бизнеса /Лек/	5	2	
1.4	Стратегическая коммуникация: перевод технических решений на язык бизнеса /Пр/	5	4	
1.5	Стратегическая коммуникация: перевод технических решений на язык бизнеса /Ср/	5	4	
1.6	Невербальная коммуникация и активное слушание /Лек/	5	1	
1.7	Невербальная коммуникация и активное слушание /Ср/	5	4	
1.8	Эффективная самопрезентация и публичные выступления /Лек/	5	1	

1.9	Эффективная самопрезентация и публичные выступления /Ср/	5	4	
1.10	Презентация и демонстрация ИТ-продукта заказчику /Лек/	5	1	
1.11	Презентация и демонстрация ИТ-продукта заказчику /Ср/	5	6	
1.12	Командные роли и типология команд в ИТ /Лек/	5	1	
1.13	Командные роли и типология команд в ИТ /Ср/	5	4	
1.14	Эффективная команда: синхронизация, стендапы и совещания /Лек/	5	1	
1.15	Эффективная команда: синхронизация, стендапы и совещания /Ср/	5	4	
1.16	Культура обратной связи в ИТ-разработке /Лек/	5	1	
1.17	Культура обратной связи в ИТ-разработке /Пр/	5	3	
1.18	Культура обратной связи в ИТ-разработке /Ср/	5	8	
1.19	Управление конфликтами в команде и медиация /Лек/	5	1	
1.20	Управление конфликтами в команде и медиация /Пр/	5	3	
1.21	Управление конфликтами в команде и медиация /Ср/	5	8	
1.22	Коммуникации в распределенных командах /Лек/	5	1	
1.23	Коммуникации в распределенных командах /Ср/	5	6	
1.24	Взаимодействие с заказчиком на всех этапах ЖЦ ИТ- продукта /Лек/	5	1	
1.25	Взаимодействие с заказчиком на всех этапах ЖЦ ИТ- продукта /Пр/	5	3	
1.26	Взаимодействие с заказчиком на всех этапах ЖЦ ИТ- продукта /Ср/	5	6	
1.27	Проведение встреч с заказчиком: сбор требований, демонстрация, приемка /Лек/	5	1	
1.28	Проведение встреч с заказчиком: сбор требований, демонстрация, приемка /Ср/	5	4	
1.29	Разработка и согласование SLA и KPI с клиентом /Лек/	5	1	
1.30	Разработка и согласование SLA и KPI с клиентом /Ср/	5	4	
1.31	Деловая переписка и документирование коммуникаций /Лек/	5	1	
1.32	Деловая переписка и документирование коммуникаций /Ср/	5	4	
1.33	Ведение переговоров и аргументация технических решений /Лек/	5	1	
1.34	Ведение переговоров и аргументация технических решений /Пр/	5	3	
1.35	Ведение переговоров и аргументация технических решений /Ср/	5	4	
1.36	/Зачёт/	5	2	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Темы для обсуждения на практических занятиях:

Семинар № 1. Стратегическая коммуникация: перевод технических решений на язык бизнеса (к теме 1.2)

Цель занятия: сформировать навыки «перевода» технических терминов и решений на язык бизнес-показателей и ценностей для эффективного взаимодействия с заказчиками и руководством.

Вопросы для обсуждения:

1. Почему технические специалисты часто говорят на разных языках с бизнесом? Каковы основные барьеры?
2. Что такое «бизнес-ценность» и как техническое решение может быть представлено через неё?

3. Какие техники помогают перевести сложные технические понятия на язык, понятный не-ИТ-специалисту?

4. Как аргументировать выбор технологии не через «это современно», а через «это снизит риски и сократит время вывода продукта на рынок»?

Практические задания:

1. Упражнение «Переводчик»: Студентам даётся фраза на техническом языке (например, «Мы предлагаем перейти на микросервисную архитектуру с использованием контейнеризации для обеспечения горизонтального масштабирования»). Задание: перевести эту фразу на бизнес-язык для трёх аудиторий: CEO, финансового директора и руководителя отдела маркетинга. Обсуждение и сравнение вариантов.

2. Анализ кейса «Грабли технического презентолога»: Команда разработчиков провалила презентацию перед заказчиком, сосредоточившись на выборе языка программирования и внутренней архитектуре, вместо того чтобы говорить о сроках, бюджете и выгоде. Задание: переписать сценарий презентации.

3. Ролевая игра «Встреча с бизнес-заказчиком»: Студенты разбиваются на пары. Один — технический специалист, другой — представитель бизнеса (директор по маркетингу). Задача: «продать» идею внедрения CRM-системы, используя язык выгоды, а не технологий.

Форма отчётности: Участие в обсуждениях и ролевой игре, письменный вариант перевода технической фразы для бизнес-аудитории.

Семинар № 2. Культура обратной связи в ИТ-разработке (к теме 1.8)

Цель занятия: освоить модели и техники конструктивной обратной связи, развить навыки корректного восприятия критики и управления коммуникациями в команде.

Вопросы для обсуждения:

1. Почему обратная связь — ключевой элемент успеха в ИТ-командах, работающих по Agile-методологиям?

2. Какие модели конструктивной обратной связи существуют (SBI, COIN, «Сэндвич»)? В чём их преимущества и недостатки?

3. Как давать обратную связь, чтобы она была принята, а не вызвала защитную реакцию?

4. Как принимать обратную связь и превращать критику в инструмент профессионального роста?

Практические задания:

1. Моделирование ситуации код-ревью: Один студент играет роль разработчика, сдающего код, другой — старшего разработчика, который видит проблемы. Задача: дать обратную связь по модели SBI (Situation-Behavior-Impact) о том, что код содержит много дублирования и сложных конструкций.

2. Анализ кейса «Неконструктивная ретроспектива»: Команда провела ретроспективу спринта, но вместо полезного обсуждения участники обвиняли друг друга. Задание: разработать правила проведения ретроспективы и сценарий для модератора.

3. Упражнение «Испорченный телефон наоборот»: Студенты получают фразу-обратную связь, затем искажают её, затем восстанавливают до конструктивной (тренировка точности формулировок).

Форма отчётности: Участие в ролевой игре, письменный анализ кейса с рекомендациями по улучшению коммуникации.

Семинар № 3. Управление конфликтами в команде и медиация (к теме 1.9)

Цель занятия: сформировать навыки конструктивного разрешения конфликтов, научиться применять техники медиации и управления эмоциями в профессиональной среде.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие виды конфликтов возникают в ИТ-командах (технические, межличностные, организационные)? В чём их причины?

2. Какие стратегии поведения в конфликте существуют (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление)? Когда какая стратегия эффективна?

3. Что такое «медиация» и как она помогает разрешить конфликт?

4. Как предотвратить конфликты в команде через грамотную коммуникацию и распределение ролей?

Практические задания:

1. Ролевая игра «Конфликт в команде разработки»: Ситуация: два разработчика не могут договориться о выборе технологического стека. Один настаивает на React, другой — на Vue. Оба не хотят уступать. Студентам предлагается разыграть сценарий с участием тимлида, выступающего в роли медиатора. Задача: разрешить конфликт конструктивно, с учётом интересов проекта, а не личных предпочтений.

2. Анализ кейса «Разрыв команды после неудачного спринта»: Команда провалила сроки, и между аналитиком и разработчиком возник конфликт. Задание: предложить план действий тимлида, включающий встречи, медиацию и восстановление доверия.

3. Упражнение «Техники деэскалации»: Отработка фраз для снижения напряжения («Я понимаю ваше раздражение», «Давайте посмотрим на проблему объективно», «Что мы можем сделать, чтобы двигаться дальше?»).

Форма отчётности: Участие в ролевой игре, письменный план действий по разрешению конфликта.

Семинар № 4. Взаимодействие с заказчиком на всех этапах ЖЦ ИТ-продукта (к теме 1.11)

Цель занятия: освоить модели и регламенты коммуникации с заказчиком на всех этапах разработки: от сбора требований до пост-внедренческого сопровождения.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы ключевые этапы коммуникации с заказчиком в рамках ЖЦ ИТ-продукта?

2. Какие существуют модели взаимодействия с заказчиком (Waterfall, Agile, DevOps)? Как они влияют на частоту и форматы коммуникаций?

3. Как управлять ожиданиями заказчика и избегать недопонимания на этапе сбора требований?

4. Как организуется коммуникация в пост-внедренческий период (поддержка, обучение пользователей, сбор обратной связи)?

Практические задания:

1. Разработка регламента коммуникаций: Студентам предлагается описание проекта (например, разработка

мобильного приложения для сети ресторанов). Задание: разработать регламент коммуникаций с заказчиком по этапам: что, когда, в каком формате обсуждать, кто со стороны команды участвует.

2. Ролевая игра «Сбор требований»: Один студент — заказчик (бизнес-пользователь), другой — аналитик. Задача: провести интервью, выявить потребности и зафиксировать требования.

3. Анализ кейса «Заказчик меняет требования на финише»: Ситуация: заказчик за неделю до сдачи просит радикально изменить функционал. Задание: спланировать коммуникацию с заказчиком, определить, как аргументировать влияние изменений на сроки и бюджет, и предложить компромисс.

Форма отчётности: Письменный регламент коммуникаций и участие в ролевой игре.

Семинар № 5. Ведение переговоров и аргументация технических решений (к теме 1.15)

Цель занятия: освоить технологии ведения переговоров с заказчиками и партнерами, научиться аргументированно отстаивать технические и управленческие решения, работать с возражениями.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы основные этапы переговоров? Как подготовиться к переговорам с заказчиком?
2. Что такое «позиция» и «интерес» в переговорах? Как выявить истинные интересы заказчика?
3. Какие техники аргументации наиболее эффективны при защите технических решений (факты, логика, ссылки на успешный опыт, альтернативы)?
4. Как работать с возражениями и критикой со стороны заказчика? Какие виды возражений бывают?

Практические задания:

1. Ролевая игра «Переговоры о бюджете»: Заказчик хочет сократить бюджет проекта на 20%. Студенты (менеджеры проектов) должны аргументированно обосновать, почему это приведёт к потере качества, и предложить компромиссные варианты (например, сокращение функциональности).
2. Анализ возражений: Студентам даётся список типичных возражений заказчика (например, «Ваше решение слишком дорогое», «Мы не уверены, что это будет работать», «Сроки слишком длинные»). Задание: подготовить аргументированные ответы для каждого возражения, используя технику «Признание — Аргумент — Альтернатива — Уточняющий вопрос».
3. Упражнение «Активное слушание в переговорах»: Отработка техник перефразирования, уточнения и резюмирования на примере диалога с заказчиком, который выражает сомнения.

Форма отчётности: Участие в ролевой игре, письменный сценарий ответов на возражения.

Кейс №1 (к теме 1.1 «Коммуникации в ИТ как часть корпоративной архитектуры»)

Название кейса: «Проектирование коммуникационного контура для внедрения ERP-системы»

Тип кейса: Групповая проектная работа (аналитическая сессия).

Образовательная технология: Метод «Анализ и синтез архитектурных решений».

Ситуация (легенда):

Крупная производственная компания (600 сотрудников, 3 филиала в разных регионах) приняла решение о внедрении корпоративной ERP-системы на базе российского ПО (1С:ERP). Проект сложный, затрагивает все бизнес-процессы: закупки, производство, склад, продажи, финансы, кадры. Заказчик — генеральный директор компании. Исполнитель — ваша ИТ-компания (системный интегратор).

На старте проекта выясняется, что в компании-заказчике:

- Нет единого центра принятия решений — каждый филиал «тянет одеяло на себя».
- Техническое задание написано на 80 страницах, но противоречит само себе.
- Главный бухгалтер требует одних отчетов, коммерческий директор — других.
- Сотрудники на местах боятся автоматизации и саботируют сбор требований.

Задание для студентов (работа в подгруппах по 4–5 человек):

Часть А. Картирование стейкхолдеров (20 минут):

На листе ватмана или в цифровой доске построить матрицу заинтересованных сторон проекта по двум осям:

- Влияние (низкое / высокое) на принятие решений по проекту.
- Интерес (низкий / высокий) к результатам проекта.

Для каждой группы стейкхолдеров (например: генеральный директор, главный бухгалтер, коммерческий директор, руководители филиалов, линейные сотрудники склада, ИТ-служба заказчика) определить:

- Каналы коммуникации (личные встречи, видеосозвоны, электронная почта, корпоративный портал, чаты).
- Регулярность (ежедневно, еженедельно, ежемесячно, по факту изменений).
- Ответственного со стороны исполнителя за данный канал.

Формат обратной связи.

Часть Б. Разработка регламентов (15 минут):

На основе матрицы разработать регламент информационного взаимодействия — короткий документ (не более 1 страницы), который фиксирует:

- Кто, с кем и по каким вопросам общается (разграничение зон ответственности).
- Как документируются решения (протоколы, электронный журнал, корпоративная вики).
- Эскалационная цепочка («если вопрос не решен на уровне руководителя отдела, поднимаем до проектного офиса»).
- Правила ввода и вывода информации (у кого запрашиваем, кому передаем).

Часть В. Защита архитектуры (10 минут):

Каждая подгруппа в течение 3 минут презентует свою коммуникационную архитектуру. Остальные группы выступают в роли «внутреннего экспертного совета» и задают вопросы:

- «Почему вы выбрали именно этот канал для главного бухгалтера?»
- «Что вы будете делать, если филиалы проигнорируют регламент?»
- «Как вы удерживаете внимание генерального директора, если он постоянно отменяет встречи?»

Практический результат (артефакт):

Матрица заинтересованных сторон (фото или скрин).

Регламент информационного взаимодействия (1 стр., структурированный текст).

Устный отчет группы с обоснованием принятых решений.

Рекомендуемые источники из ЭБС «Юрайт» для подготовки к кейсу:

Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>.

Кейс №2 (к теме 1.3 «Невербальная коммуникация и активное слушание»)

Название кейса: «Расшифровка молчаливого заказчика»

Тип кейса: Тренинг с видеозаписью (работа в парах).

Образовательная технология: Видеотренинг с элементами супервизии.

Ситуация (легенда):

Вы — руководитель проектной группы разработки мобильного приложения для сети аптек. На встрече по приемке промежуточной версии продукта заказчик (владелец аптечной сети) практически молчит. На все ваши вопросы он отвечает односложно: «Ну, посмотрим», «Может быть», «Потом», «Я не знаю». При этом его поза закрытая (скрещенные руки, откинулся на спинку стула), он избегает зрительного контакта, пальцы постукивают по столу, несколько раз он смотрит на часы. Ваш проект под угрозой срыва, потому что вы не понимаете, что ему не нравится, а спросить прямо боитесь.

Задание для студентов (работа в парах: Студент А — руководитель проекта, Студент Б — молчаливый заказчик):

Этап 1. Распознавание невербальных сигналов (5 минут):

Студент А получает карточку-шпаргалку с описанием невербальных проявлений заказчика (язык тела, жесты, мимика, интонации). Задача — в течение 3 минут наблюдения за «заказчиком» (который играет роль молчаливого, напряженного, недовольного человека) зафиксировать письменно не менее 5 невербальных сигналов и дать им интерпретацию:

«Закрытая поза — возможно, защита или несогласие»

«Постукивание пальцами — нетерпение или раздражение»

«Избегание зрительного контакта — неуверенность или что-то скрывает»

Этап 2. Адаптация вербальной стратегии (10 минут):

На основе расшифровки невербальных сигналов Студент А должен изменить свой стиль общения:

Перейти на более мягкий тон, снизить темп речи.

Использовать присоединение (отзеркалить позу, но постепенно выводить в открытую).

Применить технику активного слушания:

Открытые вопросы («Что для вас сегодня наиболее важно в нашей демонстрации?»).

Эмпатические высказывания («Я вижу, что вы напряжены, возможно, мы идем не туда?»).

Переформулирование-резюме («Правильно ли я понял, что вас беспокоит удобство интерфейса для провизоров, а не скорость работы приложения?»).

Побуждение к разговору («Расскажите, что для вас было самым тревожным в сегодняшней демонстрации?»).

Этап 3. Получение скрытой информации (10 минут):

Студент Б (заказчик) должен в ходе этой беседы «раскрыться» и выдать истинную проблему (например: «Мне не нравится дизайн, он напоминает мне интерфейс конкурентов, который мои сотрудники ругали», или «Я боюсь, что мои сотрудники не смогут этим пользоваться»). Студент А должен добиться этого без прямого вопроса «Что не так?».

Этап 4. Публичный разбор (10 минут):

Каждая пара показывает свой диалог перед группой (1–2 минуты). Группа выступает в роли экспертов и оценивает:

Правильно ли были распознаны невербальные сигналы?

Какие приемы активного слушания использовал руководитель проекта?

Достиг ли он цели (вывел заказчика на диалог)?

Практический результат (артефакт):

Индивидуальный чек-лист «Расшифровка невербальных сигналов» (письменный отчет).

Видеозапись диалога (или аудиозапись, если нет камеры) — для самоанализа.

Устный вывод: какая техника активного слушания оказалась самой эффективной.

Рекомендуемые источники из ЭБС «Юрайт» для подготовки к кейсу:

Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>.

Нигматуллина, Т. А. Политическая медиация [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2026. — 327 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585800>.

Кейс №3 (к теме 1.4 «Эффективная самопрезентация и публичные выступления»)

Название кейса: «Собеседование на позицию тимлида в российском банке»

Тип кейса: Ролевая игра «Собеседование» с видеозаписью.

Образовательная технология: Публичное выступление в жанре «Лифт» (Elevator pitch) + структурная презентация.

Ситуация (легенда):

Крупный российский банк объявил конкурс на позицию Тимлида команды разработки мобильного банка. Вы — кандидат с опытом работы в коммерческой ИТ-компании 5 лет. У вас есть ровно 5 минут на собеседовании с директором департамента цифровых продуктов, чтобы показать себя и получить приглашение на следующий этап (техническое интервью). Директор — бывший бизнесмен, не технар, ценит четкость, цифры и пользу для бизнеса.

Задание для студентов (индивидуальное или в парах):

Этап 1. Подготовка структуры выступления (15 минут):

Каждый студент готовит самопрезентацию по следующей структуре (адаптированной под российский деловой этикет):

Вступление (30 секунд): Имя, текущая должность, компания, фраза-триггер («Я — тот человек, который вывел ваш мобильный банк в топ-3 по юзабилити» — но без пафоса, с фактами).

Ключевой профессиональный результат (1 минута): Один конкретный ИТ-проект, реализованный вами, с цифрами (например: «Внедрил микросервисную архитектуру, что сократило время отклика системы с 2 секунд до 300 мс для 2 миллионов пользователей»).

Управленческий опыт (1 минута): Как вы строили коммуникацию в команде, как решали конфликты, как синхронизировались с заказчиком (например: «Перестроил процессы стендапов и ретроспектив, сократил время на совещаниях на 30%»).

Гибкость и адаптивность (1 минута): Как вы реагировали на кризис (например: «Во время импортозамещения 2022 года перевел команду на российское ПО и провел переобучение за 2 недели»).

Заключение — польза банку (30 секунд): Четкий оффер — «Я готов увеличить скорость вывода новых продуктов вашего банка на рынок на 40% за счет оптимизации процессов разработки и коммуникаций».

Вопросы (1 минута): Преподаватель (директор) задает 2 каверзных вопроса, например:
 «Почему вы ушли из предыдущей компании?»
 «Расскажите о вашей самой большой неудаче».

Студент отвечает по технологии «Факт — Вывод — Урок».

Этап 2. Публичное выступление (5 минут на человека):
 Студент выходит и выступает перед группой (или записывает видео на телефон). Группа и преподаватель — зрители и эксперты.

Этап 3. Разбор и обратная связь (10 минут):
 Каждый выступающий получает обратную связь по 4 критериям:
 Контент (содержательность, связь с потребностями банка).
 Структура (логичность, есть ли вступление, основная часть, завершение).
 Невербалика (контакт с аудиторией, жесты, поза, интонации, отсутствие слов-паразитов).
 Ответы на вопросы (честность, наличие рефлексии, отсутствие защитной агрессии).

Практический результат (артефакт):
 Текст самопрезентации (опорный конспект-шпаргалка) по структуре из 5 блоков.
 Видеозапись выступления (для самоанализа).
 Письменный самоанализ: «Что я сделал хорошо, что улучшить, какую ошибку не повторю».

Рекомендуемые источники из ЭБС «Юрайт» для подготовки к кейсу:
 Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>.

Кейс №4 (к теме 1.6 «Командные роли и типология команд в ИТ»)
 Название кейса: «Сборка команды под импортозамещающий проект»
 Тип кейса: Деловая игра «Кадровый конструктор».
 Образовательная технология: Метод моделирования командных ролей.
 Ситуация (легенда):
 Государственная корпорация объявила тендер на разработку отечественной операционной системы для критической инфраструктуры. Ваша ИТ-компания выиграла контракт. Вам нужно за 2 недели набрать команду из 7 человек (у вас есть база кандидатов). Проект сложный, с высокой степенью неопределенности, жесткими дедлайнами, большим количеством согласований с регуляторами (ФСТЭК, Минцифры). Также нужна постоянная коммуникация с заказчиком, который постоянно меняет требования.

Задание для студентов (работа в группах по 4 человека):
 Этап 1. Определение необходимых ролей (15 минут):
 Используя модель ролей в команде разработки, каждая группа должна выписать 7 ролей, необходимых для такого проекта, и обосновать их выбор:

Роль Краткое описание Зачем в этом проекте

1. Лидер-организатор Принимает решения, распределяет задачи, ведет коммуникацию с заказчиком Для постоянного управления требованиями заказчика
2. Аналитик Планирование, анализ требований, функциональные спецификации Для детальной проработки ТЗ и требований регуляторов
3. Архитектор Проектирование системных решений Для проектирования ядра ОС с учетом требований безопасности
4. Программист Кодирование, реализация функционала Без него проект не сдвинется
5. Тестировщик Проверка работоспособности и других характеристик ОС для критической инфраструктуры — ошибки недопустимы
6. Эксплуатационник Развертывание, документирование, работа на территории заказчика Для внедрения и приемки у заказчика
7. Коммуникатор-дипломат Налаживает отношения с внешними стейкхолдерами Чтобы гасить конфликты с регуляторами

Этап 2. Распределение кандидатов (15 минут):
 Преподаватель раздает каждой группе карточки с описанием 10 кандидатов (характеристики: возраст, опыт, сильные стороны, слабые стороны, личные качества, стиль общения). Задача — выбрать 7 из 10 и распределить их по ролям так, чтобы:
 Не было конфликтных сочетаний (например, два жестких лидера в одной команде).
 Было покрытие всех необходимых компетенций.

В команде был баланс между «генераторами» и «контролерами».

Этап 3. Коммуникационный диагноз (10 минут):

После формирования состава команды каждая группа анализирует потенциальные коммуникационные риски своей сборки:

«Кто может конфликтовать с кем и почему?»

«Какой канал коммуникации нужен для этой роли?»

«Кто в команде будет перегружен коммуникацией, и как это компенсировать?»

Этап 4. Защита команды (10 минут):

Каждая группа в течение 3 минут защищает свою «сборку» перед «генеральным директором» (преподавателем), объясняя, почему именно такая команда справится с этим сложным импортозамещающим проектом.

Практический результат (артефакт):

Матрица «Роль — Кандидат — Обоснование» (1 стр.).

Письменный анализ коммуникационных рисков (список из 3–5 пунктов с рекомендациями).

Устный отчет группы по защите состава.

Рекомендуемые источники из ЭБС «Юрайт» для подготовки к кейсу:

Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В.

Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN

978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>.

Кейс №5 (к теме 1.10 «Коммуникации в распределенных командах»)

Название кейса: «Распределенная команда: как не развалиться на удаленке»

Тип кейса: Ситуационный анализ + разработка регламентов (работа в группах).

Образовательная технология: Метод «Проектирование коммуникационной политики».

Ситуация (легенда):

Ваша ИТ-компания после пандемии полностью перешла на удаленную работу. Команда разработки корпоративного портала состоит из 12 человек:

5 разработчиков (проживают в разных городах России — Москва, Екатеринбург, Новосибирск, Краснодар, Владивосток).

2 тестировщика (Казань, Самара).

1 аналитик (Санкт-Петербург).

1 руководитель проекта (Москва).

1 архитектор (Москва).

1 DevOps-инженер (Ростов-на-Дону).

1 дизайнер (Калининград).

Часовые пояса — от Калининграда (+0 UTC) до Владивостока (+7 UTC). Заказчик находится в Москве и работает с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

В последние полгода упала скорость разработки, увеличилось количество багов, участились конфликты между разработчиками, а заказчик жалуется, что его вопросы остаются без ответа по 2–3 дня.

Задание для студентов (работа в подгруппах по 4–5 человек):

Часть А. Диагностика проблем (10 минут):

Проанализировать причины падения эффективности и предложить гипотезы:

Какие каналы коммуникации сейчас используются?

Где возникают сбои?

Какая информация теряется или искажается при передаче?

Часть Б. Разработка «Правил удаленной работы» (20 минут):

Каждая группа разрабатывает внутренний регламент для распределенной команды, который включает обязательные пункты:

Временные окна синхронизации:

Определить «золотые часы» для общих встреч.

Прописать, что такое «асинхронное взаимодействие» и как им пользоваться.

Установить максимальное время ответа на сообщение.

Каналы коммуникации (кто, где, с какой целью):

Для оперативных вопросов — корпоративный мессенджер.

Для долгосрочного обсуждения — видеозвонки.

Для документации — корпоративная вики.

Для контроля задач — система управления проектами (обновление статусов обязательно каждый день).

Правила эффективных видеозвонков:

Включенные камеры (кроме форс-мажоров).

Повестка дня высылается за 2 часа до встречи.

По каждому звонку — краткий протокол.

«Нет совещания без конкретного результата».

Культура обратной связи на удаленке:

Ежедневные короткие статусы в общем чате.

Еженедельные «пятиминутки» в формате «здоровья команды».

Часть В. Защита регламента (15 минут):

Каждая группа презентует свой регламент. После защиты — голосование: чей регламент наиболее реалистичен для внедрения.

Практический результат (артефакт):

Разработанный регламент для распределенной команды (1–2 страницы).

Схема каналов коммуникации (визуализация).

Письменный вывод: какие из предложенных решений реально снизят конфликты и ускорят разработку.

Рекомендуемые источники из ЭБС «Юрайт» для подготовки к кейсу:

Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>.

Кейс №6 (к теме 1.13 «Разработка и согласование SLA и KPI с клиентом»)

Название кейса: «Договор на поддержку: как не проиграть на SLA»

Тип кейса: Переговорная игра «Заказчик — Исполнитель».

Образовательная технология: Метод «Деловые переговоры с жесткими условиями».

Ситуация (легенда):

Ваша ИТ-компания оказывает услуги технической поддержки (аутсорсинг) для крупной российской сети супермаркетов. У вас заключен договор на поддержку кассового ПО и серверной инфраструктуры. Наступает момент пересмотра условий на следующий год. Заказчик требует улучшения показателей без увеличения бюджета.

Переговоры — один из ключевых инструментов разрешения конфликтов и согласования интересов в ИТ-бизнесе. В данном кейсе студенты отрабатывают навыки ведения переговоров в условиях жестких требований заказчика.

Задание для студентов (работа в парах: Сторона А — ИТ-провайдер, Сторона Б — Заказчик):

Этап 1. Подготовка позиций (15 минут):

Каждая сторона готовит свои аргументы:

Сторона А (провайдер):

Ваши текущие показатели: время реакции на инцидент — 1 час, время восстановления — 4 часа, доступность — 99,5%.

Ваши издержки растут (инфляция, рост зарплат специалистов).

Вы готовы улучшить SLA, но за дополнительную плату.

Ваши предложения: повысить доступность до 99,9% за +15% к бюджету, либо оставить текущий SLA с индексацией на 5%.

Сторона Б (заказчик):

Вы хотите доступность 99,9% при сохранении текущего бюджета.

У вас есть альтернативные предложения от конкурентов.

Вы готовы обсуждать гибкие условия, но не готовы платить больше.

Ваши аргументы: «Мы платим вам уже 3 года, пора сделать скидку за лояльность».

Этап 2. Переговорный процесс (20 минут):

В ходе переговоров стороны должны:

Обменяться стартовыми позициями.

Выявить интересы друг друга (заказчик — бесперебойная работа касс, провайдер — сохранение маржинальности).

Найти точки соприкосновения.

Зафиксировать ключевые показатели SLA:

Время реакции (Response Time).

Время восстановления (Resolution Time).

Доступность системы (Uptime).

Исключения из SLA (форс-мажор, проблемы на стороне заказчика).

Компенсации за недостижение показателей.

Оформить протокол согласования SLA.

Этап 3. Публичное подведение итогов (10 минут):

Каждая пара озвучивает:

Достигнутые договоренности по SLA.

Какие аргументы оказались решающими.

Какие уступки пришлось сделать.

Практический результат (артефакт):

Протокол согласования SLA (1 стр.) с подписями сторон.

Устный отчет: «Какие аргументы сработали, а какие нет».

Письменная рефлексия: «Что я понял о ведении переговоров в ИТ-сфере».

Рекомендуемые источники из ЭБС «Юрайт» для подготовки к кейсу:

Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>.

Контрольные вопросы к зачету.

Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации

1. Что такое профессиональная коммуникация? Какие виды, формы и каналы коммуникации существуют в ИТ-сфере?
2. Какие коммуникативные барьеры возникают в деловом общении и как их преодолевать? Приведите примеры из ИТ-практики.
3. Каковы основные принципы эффективного делового общения (ясность, точность, лаконичность, уважение)? Как они реализуются в ИТ-коммуникациях?
4. Что такое невербальная коммуникация и какова её роль в профессиональном взаимодействии? Приведите примеры.

5. Что такое активное слушание и почему оно критически важно для работы с заказчиком и командой? Опишите основные техники.
6. Как адаптировать стиль коммуникации для разных аудиторий (руководство, коллеги, заказчики, технические специалисты)?
- Раздел 2. Публичные выступления и презентации
7. Какова структура эффективного публичного выступления? Опишите функции вступления, основной части и заключения.
8. Как подготовить презентацию для заказчика, чтобы перевести технические детали на язык бизнес-ценностей?
9. Какие приёмы вовлечения аудитории используются в публичных выступлениях? Приведите примеры.
10. Как управлять волнением и страхом перед публичным выступлением? Назовите 3–5 техник.
11. В чём разница между выступлением для руководства, для команды и для конференции? Как меняется содержание и стиль?
12. Каковы правила эффективной демонстрации программного продукта заказчику? Как отвечать на сложные вопросы?
- Раздел 3. Командная коммуникация и управление конфликтами
13. Какие типы команд существуют в ИТ (функциональные, кросс-функциональные, самоорганизующиеся)? В чём их особенности?
14. Что такое командные роли? Опишите модель Белбина или DISC. Как знание ролей помогает распределять задачи?
15. Как выстраивать эффективную коммуникацию внутри команды? Какие форматы и регламенты для этого существуют?
16. Что такое стендап, ретроспектива и мозговой штурм? Какова их цель и структура?
17. Какие виды конфликтов возникают в ИТ-командах? Назовите основные причины.
18. Какие существуют способы конструктивного разрешения конфликтов? Опишите алгоритм действий при конфликте.
19. Как давать и принимать конструктивную обратную связь? Опишите модель SBI (Situation-Behavior-Impact).
20. Каковы правила конфликтами в распределённых командах, когда нет возможности провести встречу лично?
- Раздел 4. Взаимодействие с заказчиком и стейкхолдерами
21. Как выстраивается эффективная коммуникация с заказчиком на этапе сбора требований? Какие методы используются?
22. Как проводится демонстрация промежуточных результатов разработки заказчику? Какие риски нужно учитывать?
23. Как организуется приёмка ИТ-продукта заказчиком? Что такое приёмо-сдаточные испытания?
24. Что такое SLA и KPI в ИТ-проектах? Как разрабатывать и согласовывать их с клиентом?
25. Как организовать сбор обратной связи от заказчика и использовать её для корректировки работы команды?
26. Как управлять изменениями требований в процессе разработки? Как коммуницировать изменения с заказчиком?
- Раздел 5. Деловая переписка, переговоры и документирование
27. Каковы правила эффективной деловой переписки с коллегами и заказчиками? Назовите типичные ошибки.
28. Какие документы используются для фиксации результатов встреч с заказчиком (протоколы, резюме, акты)? Как их правильно оформлять?
29. Как подготовиться к переговорам с заказчиком? Какие этапы проходят переговоры?
30. Как аргументировать и отстаивать технические и управленческие решения перед заказчиком? Как работать с возражениями?

5.2. Темы письменных работ

не предусмотрены

5.3. Фонд оценочных средств

Тестовые задания:

РАЗДЕЛ 1. ВОПРОСЫ НА СООТВЕТСТВИЕ (№ 1–5)

Инструкция: к каждому элементу из левого столбца подберите ОДИН соответствующий элемент из правого столбца. Ответ запишите в виде сочетания цифр и букв (например: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г). Каждая буква используется только один раз.

УК-3.3. Вопрос № 1. Соответствие между командной ролью (по Белбину) и её поведенческой характеристикой

Установите соответствие между ролью в команде и её описанием:

Роль по Белбину | Поведенческая характеристика

1. «Генератор идей» А. Организует работу команды, распределяет задачи и координирует действия
2. «Дипломат» Б. Предлагает нестандартные подходы, часто критикует существующие решения
3. «Доводчик-завершитель» В. Налаживает внешние контакты, привлекает ресурсы и гасит конфликты
4. «Координатор» Г. Доводит задачи до финала, контролирует сроки и качество исполнения

Ответ: 1 __, 2 __, 3 __, 4 __

УК-3.3. Вопрос № 2. Соответствие между конфликтной ситуацией в ИТ-команде и оптимальной стратегией её разрешения

Установите соответствие между ситуацией и стратегией поведения:

Конфликтная ситуация | Стратегия разрешения

1. Спор между разработчиком и тестировщиком о приоритете багов А. Избегание (игнорирование)
2. Конфликт тимлида с подчиненным на публичном стендапе Б. Компромисс (совместная выработка критериев качества)
3. Разногласия по архитектуре между двумя сильными экспертами В. Принуждение (авторитарное решение руководителя)
4. Незначительный рабочий спор, не влияющий на сроки Г. Сотрудничество (совместный анализ и поиск оптимального)

решения)

Ответ: 1 __, 2 __, 3 __, 4 __

ПК-5.1. Вопрос № 3. Соответствие между этапом жизненного цикла ИТ-продукта и форматом коммуникации с заказчиком
Установите соответствие между этапом ЖЦ и ключевым коммуникационным форматом:

Этап ЖЦ ИТ-продукта Формат коммуникации

1. Сбор и анализ требований А. Демонстрация рабочего инкремента и сбор обратной связи
2. Разработка и тестирование Б. Согласование SLA и подписание актов приемки
3. Внедрение и приемка В. Проведение интервью и workshop с пользователями
4. Эксплуатация и сопровождение Г. Регулярные статус-митинги и отчетность по спринтам

Ответ: 1 __, 2 __, 3 __, 4 __

ПК-5.2. Вопрос № 4. Соответствие между методом сбора требований и его описанием

Установите соответствие между методом и его характеристикой:

Метод сбора требований Описание

1. Интервью А. Групповая работа по генерации идей и прототипов решения
2. Опрос (анкетирование) Б. Очное или дистанционное общение с пользователем для выявления его потребностей
3. Мозговой штурм В. Сбор количественных данных от большого числа респондентов
4. Прототипирование Г. Создание наглядной модели интерфейса для уточнения ожиданий

Ответ: 1 __, 2 __, 3 __, 4 __

ПК-5.3. Вопрос № 5. Соответствие между показателем SLA и его определением

Установите соответствие между термином SLA и его значением:

Термин SLA Определение

1. Время реакции (Response Time) А. Процент времени, в течение которого система доступна пользователям
2. Время восстановления (Resolution Time) Б. Время от момента регистрации инцидента до первого ответа специалиста
3. Доступность системы (Uptime) В. Документ, фиксирующий согласованные показатели качества услуг
4. Соглашение об уровне услуг (SLA) Г. Время от момента регистрации инцидента до полного устранения проблемы

Ответ: 1 __, 2 __, 3 __, 4 __

РАЗДЕЛ 2. ВОПРОСЫ С ОДНИМ ВЕРНЫМ ОТВЕТОМ (№ 6–10)

Инструкция: прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите только букву выбранного варианта ответа (А, Б, В или Г).

УК-3.3. Вопрос № 6. Какая техника обратной связи считается наиболее эффективной для конструктивной критики в ИТ-команде?

- А) «Ты не справился с задачей, переделай срочно»
- Б) Модель SBI (Situation-Behavior-Impact) с описанием ситуации, поведения и его последствий
- В) Сравнение работы сотрудника с работой его более успешного коллеги
- Г) Публичный выговор в корпоративном чате

Ответ:

УК-3.3. Вопрос № 7. Что из перечисленного относится к факторам формирования эффективной команды в ИТ-проекте?

- А) Исключительно высокий уровень технических навыков каждого участника
- Б) Четкое распределение ролей, общая цель и эффективная коммуникация
- В) Одинаковый возраст и стаж работы всех членов команды
- Г) Полная автономия каждого участника без общей координации

Ответ:

ПК-5.4. Вопрос № 8. Какой тип вопроса наиболее эффективен для выявления глубинных потребностей заказчика на этапе сбора требований?

- А) Закрытый вопрос («Вам нужна эта функция?»)
- Б) Альтернативный вопрос («Вам нужен отчет в Excel или PDF?»)
- В) Открытый вопрос («Расскажите, как сейчас происходит обработка заказов в вашем отделе?»)
- Г) Наводящий вопрос («Вы ведь согласны, что автоматизация решит вашу проблему?»)

Ответ:

ПК-5.4. Вопрос № 9. Какая техника наиболее эффективна при демонстрации ИТ-продукта нетехническому заказчику?

- А) Детальное объяснение архитектуры кода и используемых алгоритмов
- Б) Демонстрация бизнес-сценариев с акцентом на пользу и удобство для пользователей
- В) Предоставление полной технической документации для самостоятельного изучения
- Г) Отказ от демонстрации до полной готовности всех функций

Ответ:

ПК-5.3. Вопрос № 10. Что является обязательным элементом SLA при оказании ИТ-услуг аутсорсинга?

- А) Цветовая схема интерфейса
- Б) Время реакции на инцидент и время восстановления

В) Маркетинговый бюджет компании
Г) График отпусков сотрудников исполнителя
Ответ:

РАЗДЕЛ 3. ВОПРОСЫ С ОДНИМ АРГУМЕНТИРОВАННЫМ ОТВЕТОМ (№ 11–15)

Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

УК-3.3. Вопрос № 11. Какой стиль поведения в конфликте является наиболее продуктивным при разногласиях между аналитиком и разработчиком по поводу приоритетности задач в спринте?

- А) Конкуренция (настоять на своем)
- Б) Избегание (отложить обсуждение на потом)
- В) Компромисс (совместная выработка критериев приоритетности на основе ценности для продукта)
- Г) Уступка (полностью согласиться с позицией разработчика)

Ответ:

ПК-5.1. Вопрос № 12. Какой формат взаимодействия с заказчиком является наиболее критичным на этапе приемки промежуточных результатов разработки?

- А) Неформальное общение в мессенджере
- Б) Регулярная демонстрация работающего инкремента (по спринтам)
- В) Письменный отчет о проделанной работе без демонстрации
- Г) Техническое совещание архитекторов

Ответ:

ПК-5.2. Вопрос № 13. Какая техника помогает эффективно документировать требования, полученные в ходе интервью с заказчиком?

- А) Стенографирование всей беседы без структуры
- Б) Фиксация только ключевых тезисов в виде User Stories с последующим согласованием
- В) Запись аудио без последующей расшифровки
- Г) Запоминание требований без письменного закрепления

Ответ:

ПК-5.3. Вопрос № 14. Как правильно коммуницировать заказчику недостижение KPI, если это произошло по объективным причинам (например, сбой у провайдера)?

- А) Скрыть информацию, чтобы избежать санкций
- Б) Направить письменное уведомление с прозрачным анализом причин, предложить компенсационные меры и скорректировать план работ
- В) Уволить ответственного сотрудника в качестве показательного примера
- Г) Игнорировать инцидент, так как заказчик может не заметить

Ответ:

ПК-5.5. Вопрос № 15. Как отреагировать на возражение заказчика: «Ваше решение слишком дорогое, мы найдем дешевле» во время презентации коммерческого предложения?

- А) Согласиться и предложить снизить цену на 50%
- Б) Обидеться и свернуть презентацию
- В) Аргументированно показать совокупную стоимость владения (ТСО), включая снижение эксплуатационных расходов и рисков, и попросить сравнить с альтернативами по полной стоимости
- Г) Сказать, что это решение подходит не всем клиентам

Ответ:

РАЗДЕЛ 4. ВОПРОСЫ С НЕСКОЛЬКИМИ ВЕРНЫМИ ОТВЕТАМИ (№ 16–20)

Инструкция: прочитайте текст, выберите не менее двух правильных вариантов ответов и запишите только буквы выбранных вариантов ответов (А, Б, В или Г).

УК-3.3. Вопрос № 16. Какие факторы необходимо учитывать при распределении ролей в кросс-функциональной ИТ-команде?

- А) Индивидуальные компетенции и опыт каждого участника
- Б) Личностные особенности и коммуникативные стили
- В) Желание участников получить более высокую зарплату
- Г) Требования проекта и специфика задач

Ответ:

УК-3.3. Вопрос № 17. Какие методы активного слушания помогают предотвратить конфликты в команде при обсуждении технических решений?

- А) Переформулирование высказываний собеседника («Если я правильно понял, вы предлагаете...»)
- Б) Резюмирование («Обобщая, мы пришли к выводу...»)
- В) Немедленная критика каждой идеи
- Г) Задавание открытых уточняющих вопросов

Ответ:

ПК-5.2. Вопрос № 18. Какие форматы встреч с заказчиком используются для выявления и уточнения требований к ИТ-продукту?

- А) Проведение интервью с ключевыми пользователями
- Б) Организация групповых семинаров (workshop) для обсуждения бизнес-процессов
- В) Ежедневные стендапы без участия заказчика
- Г) Совместное прототипирование и мозговые штурмы

Ответ:

ПК-5.3. Вопрос № 19. Какие источники информации можно использовать для сбора данных при разработке КРП ИТ- проекта?

- А) Отзывы и жалобы пользователей о работе системы
- Б) Метрики производительности системы (время отклика, количество ошибок)
- В) Личное мнение руководителя проекта без обоснования
- Г) Данные о занятости команды (спринт-статистика)

Ответ:

ПК-5.5. Вопрос № 20. Какие техники помогают эффективно демонстрировать программный продукт заказчику?

- А) Показ только готовых экранов без комментариев
- Б) Сценарий демонстрации, ориентированный на бизнес-цели заказчика
- В) Фиксация обратной связи в реальном времени (в протоколе)
- Г) Объяснение сложных алгоритмов на уровне бизнес-метафор (анalogии)

Ответ:

РАЗДЕЛ 5. ВОПРОСЫ С ОТКРЫТЫМ РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ (№ 21–25)

Инструкция: Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

УК-3.3. Вопрос № 21. Опишите методику распределения ролей в ИТ-команде на основе ролевой модели Белбина. Какие факторы учитываются при назначении ролей? Приведите пример применения модели для стандартной команды разработки (тимлид, аналитик, разработчик, тестировщик).

Ответ:

УК-3.3. Вопрос № 22. Опишите модель SBI (Situation-Behavior-Impact) для предоставления конструктивной обратной связи в ИТ-команде. Приведите конкретный пример применения модели для случая, когда разработчик систематически срывает дедлайны по ревью кода.

Ответ:

ПК-5.1. Вопрос № 23. Опишите стратегию управления коммуникациями с заказчиком на этапе пост-внедренческого сопровождения. Какие форматы взаимодействия и регламенты используются для поддержания долгосрочных отношений?

Ответ:

ПК-5.2. Вопрос № 24. Разработайте план проведения интервью с заказчиком для сбора требований к новой функции в корпоративной системе. Опишите подготовительный этап, структуру интервью и формат документирования результатов.

Ответ:

ПК-5.5. Вопрос № 25. Опишите сценарий эффективной демонстрации программного продукта для нетехнического заказчика (например, финансового директора). Какие техники аргументации используются, чтобы показать ценность решения и отработать возражения?

Ответ:

РАЗДЕЛ 6. ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ (№ 26–30)

Инструкция: Прочитайте текст, установите правильную последовательность действий и запишите аргументы, обосновывающие выбранный порядок.

УК-3.3. Вопрос № 26. Установите правильную последовательность этапов формирования эффективной ИТ-команды.

- А) Распределение ролей между участниками на основе их компетенций
- Б) Формулирование общей цели и задач проекта
- В) Организация регулярных коммуникаций (стендапы, ретроспективы) для синхронизации
- Г) Подбор участников с учетом необходимых технических и личностных характеристик

Ответ:

УК-3.3. Вопрос № 27. Установите правильную последовательность действий руководителя при разрешении конфликта в ИТ-команде.

- А) Проведение индивидуальных бесед с участниками конфликта
- Б) Публичное признание наличия конфликта и остановка эскалации
- В) Выработка совместного решения и фиксация новых правил взаимодействия
- Г) Организация встречи сторон для конструктивного диалога

Ответ:

ПК-5.1. Вопрос № 28. Установите правильную последовательность этапов взаимодействия с заказчиком при внедрении ИТ-продукта.

- А) Приемочные испытания и подписание актов
- Б) Сбор и анализ требований
- В) Демонстрация промежуточных результатов (инкрементов)
- Г) Пост-внедренческое сопровождение и сбор обратной связи

Ответ:

ПК-5.2. Вопрос № 29. Установите правильную последовательность действий при управлении изменениями требований от заказчика.

- А) Оценка влияния изменения на сроки, бюджет и архитектуру продукта
- Б) Прием запроса на изменение от заказчика
- В) Внесение обновленных требований в бэклог и пересмотр приоритетов спринта
- Г) Согласование нового плана с заказчиком

Ответ:

ПК-5.3. Вопрос № 30. Установите правильную последовательность шагов при разработке и согласовании SLA с клиентом.

- А) Сбор данных о текущих показателях работы системы и типовых инцидентах
- Б) Согласование итоговых параметров SLA с заказчиком и подписание документа
- В) Определение критичных для бизнеса показателей (KPI) и целевых значений
- Г) Разработка проекта SLA, включающего время реакции, восстановления и доступность

Ответ:

5.4. Перечень видов оценочных средств и критерии оценивания

Контроль результатов освоения дисциплины является формой управления качеством образования.

Контроль результатов освоения дисциплины осуществляется в виде текущего контроля и промежуточной аттестации (зачета).

Система текущего контроля включает:

1. контроль работы обучающихся на лекционных и практических занятиях;
2. контроль участия в совместной работе группы;
3. контроль выполнения индивидуальных заданий;
4. контроль выполнения обучающимися заданий для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация осуществляется в виде зачета, который проводится в устной либо письменной форме.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определить общий уровень освоения дисциплины в целом;
2. определить уровень основных знаний по каждой теме курса;
3. объективизировать результат контроля, минимизировать возможную субъективность преподавателя.

Критерии и рубрики оценивания Элемент контроля/Критерий/Индикаторы/Уровни (0–5)/Комментарий к уровню «5»

РАЗДЕЛ 1. СЕМИНАРЫ

Семинар № 1. Стратегическая коммуникация: перевод технических решений на язык бизнеса (к теме 1.2)

Элемент контроля: Понимание барьеров между техническими специалистами и бизнесом; навыки «перевода» технических терминов на язык бизнес-показателей и ценностей; умение аргументировать выбор технологических решений через бизнес-выгоду.

Критерий: ПК-5.5 (отстаивание принятых технических решений перед заказчиком), ПК-5.1, ПК-5.4(эффективная коммуникация с заказчиком).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент глубоко понимает причины коммуникационных барьеров между ИТ-специалистами и бизнесом, свободно называет основные барьеры (терминологический, статусный, ценностный); демонстрирует уверенное владение техникой перевода технических понятий в бизнес-ценности (ROI, TCO, сокращение рисков, ускорение вывода продукта); в упражнении «Переводчик» корректно адаптирует сложную техническую фразу для трёх различных бизнес-аудиторий (СЕО, финансовый директор, руководитель маркетинга), используя соответствующий лексикон и аргументацию; в ролевой игре «Встреча с бизнес-заказчиком» убедительно «продаёт» ИТ-решение через язык выгоды и эффективно работает с вопросами; анализ кейса содержит конкретные предложения по переработке сценария презентации с учётом бизнес-приоритетов.

Семинар № 2. Культура обратной связи в ИТ-разработке (к теме 1.8)

Элемент контроля: Знание моделей конструктивной обратной связи; навыки применения техник обратной связи в различных профессиональных ситуациях (код-ревью, ретроспективы, управление командой); умение корректно воспринимать критику и использовать её для профессионального роста.

Критерий: УК-3.3 (выстраивание эффективной коммуникации в команде, разрешение конфликтов), ПК-5.3 (организация сбора обратной связи).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент свободно ориентируется в моделях конструктивной обратной связи (SBI, COIN, «Сэндвич»), аргументированно обосновывает выбор модели в зависимости от ситуации; в ролевой игре «Код-ревью» последовательно применяет модель SBI (Situation-Behavior-Impact), формулируя обратную связь без субъективных оценок и эмоций; в анализе кейса «Неконструктивная ретроспектива» предлагает детальный сценарий для модератора, включая

правила проведения ретроспективы и техники фасилитации; в упражнении «Испорченный телефон наоборот» демонстрирует точность формулировок и умение восстанавливать конструктивный смысл из искажённой информации; даёт рекомендации по приёму обратной связи и трансформации критики в инструмент профессионального развития.

Семинар № 3. Управление конфликтами в команде и медиация (к теме 1.9)

Элемент контроля: Знание видов конфликтов в ИТ-командах и стратегий поведения в конфликте; навыки применения техник медиации и деэскалации для конструктивного разрешения конфликтов; умение предотвращать конфликтные ситуации через грамотную коммуникацию.

Критерий: УК-3.3 (предупреждение и конструктивное разрешение конфликтных ситуаций)

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент свободно классифицирует виды конфликтов (технические, межличностные, организационные) и называет их причины; уверенно применяет стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление), аргументированно выбирая стратегию в зависимости от контекста; в ролевой игре «Конфликт в команде разработки» эффективно выступает в роли медиатора, используя техники активного слушания, переформулирования и поиска общего интереса, приводит стороны к конструктивному соглашению; в анализе кейса «Разрыв команды после неудачного спринта» разрабатывает детальный план действий тимлида, включающий индивидуальные встречи, медиацию и меры по восстановлению доверия; демонстрирует владение техниками деэскалации, приводя конкретные фразы и сценарии для снижения напряжения в конфликтных ситуациях.

Семинар № 4. Взаимодействие с заказчиком на всех этапах ЖЦ ИТ-продукта (к теме 1.11)

Элемент контроля: Понимание моделей взаимодействия с заказчиком на всех этапах жизненного цикла ИТ-продукта; навыки разработки регламентов коммуникаций, проведения встреч с заказчиком, управления требованиями и ожиданиями; умение адаптировать форматы коммуникаций под этап проекта.

Критерий: ПК-5.1 (выстраивание эффективной коммуникации с заказчиком на всех этапах ЖЦ), ПК-5.2 (проведение встреч для выявления и уточнения требований, документирование и управление изменениями).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент свободно характеризует модели взаимодействия с заказчиком (Waterfall, Agile, DevOps), аргументированно обосновывает влияние выбранной модели на частоту и форматы коммуникаций; в практическом задании разрабатывает полный и реалистичный регламент коммуникаций с заказчиком, включающий этапы проекта, форматы встреч, периодичность, ответственных лиц и процедуру эскалации; в ролевой игре «Сбор требований» демонстрирует навыки проведения структурированного интервью, использует открытые и уточняющие вопросы, корректно фиксирует требования в виде User Stories; в анализе кейса «Заказчик меняет требования на финише» обоснованно оценивает влияние изменений на сроки и бюджет, предлагает аргументированные варианты компромисса (перенос в следующий релиз, частичная реализация, пересмотр приоритетов) и демонстрирует навыки управления ожиданиями заказчика.

Семинар № 5. Ведение переговоров и аргументация технических решений (к теме 1.15)

Элемент контроля: Знание этапов и технологий ведения переговоров; навыки выявления интересов сторон, аргументированного отстаивания технических и управленческих решений; умение работать с возражениями и критикой со стороны заказчика.

Критерий: ПК-5.5 (отстаивание принятых решений перед заказчиком, работа с вопросами и возражениями), УК-3.3 (разрешение конфликтных ситуаций).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент уверенно называет этапы переговорного процесса и характеризует подготовительный этап (сбор информации, определение позиций и интересов); аргументированно различает понятия «позиция» и «интерес», демонстрируя умение выявлять истинные потребности заказчика в ролевой игре; в ролевой игре «Переговоры о бюджете» эффективно применяет техники аргументации (факты, логика, ссылки на успешный опыт, альтернативы), находит компромиссное решение (например, сокращение функциональности вместо снижения качества); в упражнении «Анализ возражений» для каждого типового возражения (цена, надёжность, сроки) разрабатывает аргументированный ответ по технике «Признание — Аргумент — Альтернатива — Уточняющий вопрос»; демонстрирует владение техниками активного слушания (перефразирование, уточнение, резюмирование) и применения их для снятия напряжения и перевода обсуждения в конструктивное русло.

РАЗДЕЛ 2. КЕЙСЫ

Кейс № 1. «Проектирование коммуникационного контура для внедрения ERP-системы» (к теме 1.1)

Элемент контроля: Умение идентифицировать стейкхолдеров проекта и выстраивать эффективную систему коммуникаций с ними; навыки разработки регламентов информационного взаимодействия; способность аргументировать выбор каналов и частоты коммуникаций в зависимости от влияния и интереса сторон.

Критерий: ПК-5.1 (выстраивание эффективной коммуникации с заказчиком на всех этапах ЖЦ), УК-3.3 (определение ролей и распределение в команде).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент точно идентифицирует всех ключевых стейкхолдеров проекта (генеральный директор, главный бухгалтер, коммерческий директор, руководители филиалов, линейные сотрудники склада, ИТ-служба заказчика); матрица заинтересованных сторон построена корректно по двум осям (влияние / интерес) и содержит полное обоснование выбора каналов, регулярности и ответственных; регламент информационного взаимодействия разработан детально, включает разграничение зон ответственности, процедуру документирования решений, эскалационную цепочку и правила ввода/вывода информации; при защите архитектуры убедительно аргументирует выбор каналов для различных

групп стейкхолдеров, предлагает реалистичные меры на случай игнорирования регламента филиалами; демонстрирует системное понимание коммуникаций как части корпоративной архитектуры проекта.

Кейс № 2. «Расшифровка молчаливого заказчика» (к теме 1.3)

Элемент контроля: Навыки распознавания невербальных сигналов и их корректной интерпретации; умение адаптировать вербальную стратегию на основе невербальной информации; владение техниками активного слушания для получения скрытой информации.

Критерий: УК-3.3 (эффективная коммуникация, активное слушание), ПК-5.2 (выявление требований через интервью).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент фиксирует и интерпретирует не менее 5 невербальных сигналов «молчаливого заказчика» (поза, жесты, мимика, интонации), давая корректную интерпретацию каждому из них без субъективных домыслов; демонстрирует уверенное владение техниками адаптации вербальной стратегии (снижение темпа, присоединение, эмпатические высказывания); применяет полный спектр техник активного слушания: открытые вопросы, переформулирование-резюмирование, побуждение к разговору; успешно добивается от «заказчика» раскрытия истинной проблемы без использования прямого вопроса («Что не так?»); в публичном разборе точно анализирует эффективность применённых приёмов и делает обоснованные выводы о наиболее действенных техниках в конкретной ситуации.

Кейс № 3. «Собеседование на позицию тимлида в российском банке» (к теме 1.4)

Элемент контроля: Навыки эффективной самопрезентации и публичных выступлений; умение структурировать выступление для разных аудиторий; способность аргументированно отвечать на каверзные вопросы, демонстрируя рефлекссию и управленческую зрелость.

Критерий: ПК-5.5 (демонстрация продукта и отстаивание решений), УК-3.3 (определение своей роли в команде).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент выстраивает самопрезентацию строго по заданной структуре (вступление-триггер, ключевой результат с цифрами, управленческий опыт, гибкость, заключение-оффер); демонстрирует высокую содержательность и связь с потребностями банка, приводя конкретные измеримые показатели (например, «сократил время отклика на 30%», «ускорил вывод продукта на 40%»); выступление логично, есть чёткое вступление, основная часть с примерами и завершение; невербальные аспекты (контакт с аудиторией, жесты, интонация) на высоком уровне, отсутствуют слова-паразиты; на каверзные вопросы («Почему ушли?», «Расскажите о неудаче») отвечает по технологии «Факт — Вывод — Урок», демонстрируя честность, рефлекссию и отсутствие защитной агрессии; письменный самоанализ содержит конкретные выводы о сильных сторонах и точках роста.

Кейс № 4. «Сборка команды под импортозамещающий проект» (к теме 1.6)

Элемент контроля: Знание типологии командных ролей и факторов формирования эффективной команды; умение распределять роли с учётом индивидуальных особенностей и компетенций; навыки анализа коммуникационных рисков в команде.

Критерий: УК-3.3 (определение и распределение ролей в команде),

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент корректно определяет все 7 необходимых для проекта ролей (Лидер-организатор, Аналитик, Архитектор, Программист, Тестировщик, Эксплуатационник, Коммуникатор-дипломат) и даёт развёрнутое обоснование необходимости каждой роли в контексте сложного импортозамещающего проекта с высокой неопределённостью; при распределении кандидатов из 10 предложенных учитывает не только технические компетенции, но и личностные особенности, стиль общения, потенциальную конфликтогенность, обеспечивая баланс между «генераторами» и «контролёрами»; анализ коммуникационных рисков содержит от 3 до 5 конкретных рисков (например, «конфликт между архитектором и программистом из-за жесткого дедлайна») с предложениями по их минимизации; при защите команды убедительно обосновывает свой выбор перед «генеральным директором», отвечая на провокационные вопросы и демонстрируя понимание факторов формирования эффективной команды.

Кейс № 5. «Распределённая команда: как не развалиться на удаленке» (к теме 1.10)

Элемент контроля: Навыки диагностики коммуникационных проблем в распределённых командах; умение разрабатывать регламенты удалённой работы с учётом часовых поясов и культурных особенностей; способность проектировать эффективную систему каналов коммуникации.

Критерий: ПК-5.1 (эффективная коммуникация с заказчиком и в команде), УК-3.3 (выстраивание эффективной коммуникации в команде).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент проводит глубокий анализ причин падения эффективности в распределённой команде, выявляя 3–5 конкретных проблем (например, отсутствие «золотых часов», задержки обратной связи, размытость ответственности); разработанный регламент удалённой работы включает все обязательные разделы (временные окна синхронизации с учётом часовых поясов, каналы коммуникации с привязкой к типам задач, правила видеозвонков, культуру обратной связи) и отличается практичностью и реалистичностью; схема каналов коммуникации визуализирует связи между ролями и инструментами; при защите регламента убедительно аргументирует реалистичность предложенных решений, ссылается на опыт российских компаний; демонстрирует понимание специфики распределённой работы, включая асинхронное взаимодействие и поддержание командного духа.

Кейс № 6. «Договор на поддержку: как не проиграть на SLA» (к теме 1.13)

Элемент контроля: Навыки разработки и согласования SLA и KPI с заказчиком; умение вести переговоры в условиях жестких требований; способность аргументированно отстаивать интересы своей стороны и находить компромисс.

Критерий: ПК-5.3 (разработка и согласование SLA и KPI, сбор обратной связи, корректировка работы команды), ПК-5.5

(отстаивание решений перед заказчиком, работа с возражениями).

Индикаторы: 0 / 3 / 5

Комментарий к уровню «5»: Студент чётко формулирует позиции обеих сторон, демонстрируя глубокое понимание интересов заказчика (бесперебойная работа касс) и провайдера (сохранение маржинальности); в переговорном процессе последовательно применяет техники выявления интересов, предлагает аргументированные варианты (например, повышение доступности за доплату или сохранение текущего SLA с индексацией); протокол согласования SLA содержит все ключевые показатели (Response Time, Resolution Time, Uptime, исключения, компенсации за недостижение) и оформлен как юридически значимый документ; в публичном подведении итогов называет конкретные аргументы, которые оказались решающими, и уступки, которые пришлось сделать; письменная рефлексия содержит глубокие выводы о специфике переговоров в ИТ-сфере и ценности компромисса для долгосрочных отношений с заказчиком.

Тест

Корректность ответов на вопросы: $\geq 90\%$ правильных ответов — 5; /75–89% — 4; /60–74% — 3; /< 60% — 2.

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

6.1. Рекомендуемая литература

1. Корягина, Н. А. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебник для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18144-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568778>.
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582872>.
3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560024>.
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589285>.
5. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540108>.
6. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 415 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-55981-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559816>.
7. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06009-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560775>.

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Сетевые ресурсы Государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского». Режим доступа: https://book.uraic.ru/el_library/resursy_dostup
Э2	Образовательная платформа Юрайт. Режим доступа: https://urait.ru/
Э3	Научная библиотека Cyberleninka. Режим доступа: https://cyberleninka.ru/

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Операционная система Astra Linux
6.3.1.2	Офисная система LibreOffice
6.3.1.3	Средства для совместной работы над документами (с открытой лицензией); инструменты для создания опросов и форм; системы для управления проектами и задачами (с открытой лицензией); средства для записи и редактирования видео; программы для создания инфографики и визуализации; средства для ведения блогов и вики (с открытой лицензией)
6.3.1.4	Контур.Класс
6.3.1.5	Контур.Толк
6.3.1.6	1С:Университет ПРОФ
6.3.1.7	Среда электронного обучения 3LK (русский Moodle)

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:
7.2	Адрес (местоположение) учебных аудиторий Перечень оборудования и технических средств обучения
7.3	620014, Свердловская область, г.о. город Екатеринбург, г Екатеринбург, пр-кт Ленина, стр. 20а, этаж № 5, кабинет № 3 площадью 66,2 м² в помещении 501
7.4	Стол – 13 шт.

7.5	Стул – 25 шт.
7.6	ПК (с возможностью подключения к сети «Интернет») – 1 шт.
7.7	Телевизор (75”) – 1 шт.
7.8	Беспроводная система презентаций – 1 шт.
7.9	Спикерфон – 1 шт.
7.10	620014, Свердловская область, г.о. город Екатеринбург, г Екатеринбург, пр-кт Ленина, стр. 20а, этаж № 5, кабинет № 19 площадью 31,7 м² в помещении 501
7.11	Стол – 7 шт.
7.12	Стул – 13 шт.
7.13	ПК (с возможностью подключения к сети «Интернет») – 1 шт.
7.14	Магнитно-маркерная доска – 1 шт.
7.15	Телевизор (75”) – 1 шт.
7.16	620014, Свердловская область, г.о. город Екатеринбург, г Екатеринбург, пр-кт Ленина, стр. 20а, этаж № 5, кабинет № 21 площадью 35,6 м² в помещении 501
7.17	Стол – 7 шт.
7.18	Стул – 13 шт.
7.19	ПК (с возможностью подключения к сети «Интернет») – 1 шт.
7.20	Магнитно-маркерная доска – 1 шт.
7.21	Телевизор (75”) – 1 шт.
7.22	
7.23	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета:
7.24	Адрес (местоположение) помещения для самостоятельной работы обучающихся Перечень компьютерной техники и оборудования
7.25	620014, Свердловская область, г.о. город Екатеринбург, г Екатеринбург, пр-кт Ленина, стр. 20а, этаж № 5, кабинет № 5 площадью 44,3 м² в помещении 501
7.26	ПК (ноутбук) – 9 шт.
7.27	Стол – 11 шт.
7.28	Стул – 11 шт.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для успешного освоения дисциплины рекомендуется ознакомиться с рабочей программой, целями и задачами дисциплины, её связями с другими дисциплинами образовательной программы. Также рекомендуется изучить основную и дополнительную литературу, перечень заданий. Перед лекцией просматривать конспект предыдущей лекции для более глубокого восприятия материала. При подготовке к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной и методической литературой, учесть рекомендации преподавателя. Важно также опираться на конспекты лекций. В ходе занятий вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных понятий, явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. При пропуске занятия самостоятельно изучить материал и предоставить преподавателю отчёт по пропущенной теме в часы индивидуальных консультаций. При подготовке к текущей аттестации тщательно изучать материал по блокам тем, акцентировать внимание на определениях, терминах, содержании понятий. Для этого рекомендуется использовать основную литературу, а также конспекты лекций, составленные в ходе изучения всей дисциплины. При подготовке к промежуточной аттестации в дополнение к изучению конспектов лекций, словарей, учебных пособий, целесообразно пользоваться учебной литературой, рекомендованной в программе, и электронными ресурсами. При подготовке к зачёту или экзамену организовать учёбу так, чтобы все виды работ и заданий, предусмотренные рабочей программой, были выполнены в срок. Основное в подготовке — это повторение всего материала учебной дисциплины.