

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.05.2026 16:30:31

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

Институт мировой экономики и бизнеса

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

МЕЖДУНАРОДНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Искусственный интеллект в деловых коммуникациях» входит в программу бакалавриата «Международный менеджмент» по направлению 38.03.02 «Менеджмент» и изучается в 7 семестре 4 курса. Дисциплину реализует Институт мировой экономики и бизнеса. Дисциплина состоит из 2 разделов и 8 тем и направлена на изучение теории и практики искусственного интеллекта в деловых коммуникациях

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся системного понимания теоретических основ, технологических принципов и практических методов использования искусственного интеллекта для повышения эффективности, качества и безопасности деловых коммуникаций в современной организации. В рамках достижения указанной цели решаются следующие задачи: Теоретическая подготовка: Овладение базовыми понятиями в области обработки естественного языка (NLP, NLU, NLG), генеративных нейросетей, анализа тональности и интеллектуальных агентов применительно к бизнес-среде. Прикладные компетенции: Формирование умений выбирать, настраивать и эксплуатировать инструменты ИИ для автоматизации деловой переписки, подготовки отчётов, анализа рисков в переговорах, интеграции чат-ботов с корпоративными системами (CRM, ERP, СЭД). Управленческий аспект: Развитие способности оценивать экономическую и временную эффективность внедрения ИИ в коммуникационные процессы, управлять изменениями в корпоративной культуре, связанными с появлением цифровых ассистентов. Этико-правовая грамотность: Осознание юридических ограничений (защита персональных данных, конфиденциальность переписки, прозрачность алгоритмов) и этических дилемм (манипуляция, подмена человеческого общения, ответственность за ошибки ИИ).

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Искусственный интеллект в деловых коммуникациях» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-12	Способен искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных	УК-12.1 Осуществляет поиск нужных источников информации и данных, воспринимает, анализирует, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; УК-12.2 Проводит оценку информации, ее достоверность, строит логические умозаключения на основании поступающих информации и данных; УК-12.3 Использует качественные информационные ресурсы, соблюдая требования безопасности, этических и правовых норм, цифровую гигиенту;
ПК-1	Способен, используя отечественный и зарубежные	ПК-1.1 Осуществляет поиск информации для решения, поставленной задачи профессиональной деятельности;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
	источники информации, собирать необходимые данные, анализировать их и готовить информационные обзоры и аналитические отчеты для решения задач профессиональной деятельности	ПК-1.2 Анализирует и контекстно обрабатывает информацию для решения поставленных профессиональных задач; ПК-1.3 Обобщает, обосновывает и готовит информационные обзоры и аналитические отчеты для решения задач профессиональной деятельности;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Искусственный интеллект в деловых коммуникациях» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Искусственный интеллект в деловых коммуникациях».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-12	Способен искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных	Искусственный интеллект в организации проектной деятельности; <i>Аналитика социальных медиа для рекламы и PR**;</i> <i>Influence-маркетинг**;</i> <i>Технологии презентации и переговоров**;</i> <i>Информационная безопасность**;</i> Компьютерные инструменты в бизнес-аналитике (Big Data); <i>Искусственный интеллект в управлении бизнес-процессами**;</i> <i>Менеджмент в эпоху цифровой трансформации экономики**;</i> Цифровая грамотность; Python и SQL в экономике и управлении; <i>Сторителлинг в цифровой среде**;</i> <i>Модели искусственного интеллекта в арсенале менеджера**;</i> <i>Инструментальные средства бизнес-аналитики**;</i> <i>IT-системы E-commerce**;</i> <i>Продвинутый Python**;</i>	Преддипломная практика;
ПК-1	Способен, используя отечественный и зарубежные источники	<i>Тайм-менеджмент**;</i> <i>Управление операциями**;</i> <i>Управление</i>	Преддипломная практика;

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	информации, собирать необходимые данные, анализировать их и готовить информационные обзоры и аналитические отчеты для решения задач профессиональной деятельности	<i>конкурентоспособностью организации**;</i> <i>Бизнес-модели предпринимательской деятельности**;</i> Управление изменениями; <i>Продвинутый Python**;</i> Экономическая статистика;	

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Искусственный интеллект в деловых коммуникациях» составляет «2» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			7
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	34		34
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17		17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	29		29
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9		9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	72	72
	зач.ед.	2	2

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Теоретические основы применения ИИ в деловых коммуникациях	1.1	Эволюция деловых коммуникаций: от автоматизации к интеллектуальным агентам	Рассматривается трансформация средств и каналов деловой коммуникации под влиянием цифровых технологий. Анализируются этапы: от электронной почты и CRM-систем до внедрения чат-ботов, голосовых ассистентов и генеративных нейросетей. Вводится понятие интеллектуального агента как субъекта коммуникации. Обсуждаются критерии перехода от простой автоматизации (рассылки, шаблоны) к адаптивному взаимодействию с использованием методов ИИ (обработка естественного языка, машинное обучение).	ЛК, СЗ
		1.2	Ключевые технологии ИИ для обработки деловой речи: NLP, NLU, NLG	Раскрываются базовые и прикладные задачи обработки естественного языка в контексте деловой переписки, переговоров, документации. Объясняется различие между NLP (токенизация, разметка частей речи, извлечение сущностей), NLU (понимание интенций, классификация тональности, распознавание речевых актов) и NLG (автоматическая генерация текстов, писем, отчетов, резюме). Приводятся примеры моделей (BERT, GPT, T5) и их адаптация под корпоративные домены.	ЛК, СЗ
		1.3	Этические и правовые аспекты использования ИИ в деловой переписке	Анализируются риски и ограничения при внедрении ИИ в бизнес-коммуникации: конфиденциальность переписки, обработка персональных данных (GDPR, 152-ФЗ), ответственность за ошибочные или манипулятивные сообщения. Рассматривается проблема «чёрного ящика» (необъяснимость решений) и требования к прозрачности алгоритмов. Обсуждается допустимость использования ИИ для анализа тональности переговоров, автоматического ответа от лица компании, а также вопросы информированного согласия собеседников.	ЛК, СЗ
		1.4	Модели и архитектуры ИИ для анализа эффективности коммуникаций	Изучаются подходы к количественной и качественной оценке деловых коммуникаций с помощью ИИ. Рассматриваются метрики: время ответа, индекс тональности, уровень формализации, коэффициент вовлечённости. Описываются архитектуры для анализа диалогов (рекуррентные сети,	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				трансформеры, графовые нейросети для многопользовательских тредов). Приводится пример построения дашборда «Здоровье коммуникаций» на основе анализа корпоративной почты и мессенджеров.	
Раздел 2	Практики внедрения ИИ в деловые коммуникации	2.1	Интеллектуальные помощники и чат-боты для внутренних и внешних коммуникаций	Рассматриваются практические примеры внедрения чат-ботов (на базе RAG-архитектур, диалоговых агентов) для HR-сервисов, IT-поддержки, закупок и клиентского сервиса. Анализируются сценарии: ответы на частые вопросы, маршрутизация обращений, запись на встречи, предзаполнение форм. Обсуждаются критерии выбора платформы (Dialogflow, BotKit, корпоративные конструкторы) и методы обучения бота на реальных диалогах. Приводятся кейсы снижения нагрузки на операторов.	ЛК, СЗ
		2.2	Генеративные нейросети для подготовки деловых писем, отчетов и презентаций	Демонстрируется применение GPT-моделей и других генеративных систем для автоматизации рутинных текстовых задач: составление ответов на запросы клиентов, написание коммерческих предложений, рерайт сложных технических текстов, генерация черновиков отчетов и сценариев видеоконференций. Рассматриваются промпт-инжиниринг для делового стиля, настройка «голоса бренда», проверка фактов (grounding) и дообучение на корпоративных документах. Отмечаются ограничения (галлюцинации, повторы).	ЛК, СЗ
		2.3	Анализ тональности, эмоций и рисков в деловой переписке и переговорах	Описаны методы автоматического определения эмоционального фона, агрессии, стресса, пассивно-агрессивных формулировок в письмах, чатах, протоколах совещаний. Рассматривается применение sentiment-анализа для выявления недовольства клиентов, конфликтных ситуаций в команде, а также оценки эффективности переговорщиков. Приводятся примеры интеграции с корпоративными системами (библиотеки spaCy, TextBlob, дообученные BERT) и этические ограничения на эмоциональный мониторинг.	ЛК, СЗ
		2.4	Интеграция ИИ-коммуникаций с CRM, ERP и системами документооборота	Раскрываются способы встраивания интеллектуальных коммуникационных модулей в существующий ИТ-ландшафт предприятия. Рассматриваются API-шлюзы, вебхуки, event-driven архитектуры для автоматического заведения карточек клиентов на основе писем, извлечения данных из вложений,	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				формирования задач по диалогам. Анализируются кейсы: автоматическая квалификация лидов в CRM на основе анализа переписки, создание черновиков договоров в СЭД, формирование отчётов о взаимодействии с контрагентом. Обсуждаются вопросы безопасности и версионирования.	

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Моноблок. Мультимедиа проектор Casio XJ-S400UN. Мультимедиа проектор Casio XJ-V100W. Проекционный экран GEHA 244*244. Экран с электропроводом Draper 203*1. Доска.
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Мультимедиа проектор Casio XJ-S400UN. Мультимедиа проектор Casio XJ-V100W. Проекционный экран GEHA 244*244. Экран с электропроводом Draper 203*1.
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Моноблок Lenovo AIO-510-22ISH Intel I5 2200 MHz/16 GB/512 GB/DVD/audio, монитор 21", Мультимедиа проектор Cactus CSC4.SG, Экран 200*200

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Вересова, Ю. В. Человеко-центричный подход: этика и проектирование ИИ-систем : учебное пособие / Ю. В. Вересова. — Москва : Русайнс, 2025. — 171 с. — ISBN 978-5-466-10364-9.

2. Титова, Н. С. Психология деловой коммуникации в эру искусственного интеллекта: теория и практика : учебно-методическое пособие / Н. С. Титова, А. В. Цыганов, М. В. Цыганов, Н. В. Цыганова. — Москва : Русайнс, 2026. — 235 с. — ISBN 978-5-466-09364-3.

Дополнительная литература:

1. Мир ChatGPT: Понимание и Применение Искусственного Интеллекта : [электронный ресурс] / В. А. Гульчеев. – Электрон. текстовые дан. – Москва : ЛитРес, 2023. – 36 с. – Режим доступа: <https://www.litres.ru/book/vitaliy-aleksandrovi/mir-chatgpt-ponimanie-i-primeneniie-iskusstvennogo-int-69088657/>, свободный (дата обращения: 02.04.2026). – ISBN 978-5-04-000000-0. – Текст : электронный.

2. Внедрение искусственного интеллекта в бизнес-практику: Преимущества и сложности : пер. с англ. / Томас Дэвенпорт ; пер. З. Мамедьянов. – М. : Альпина Паблишер, 201. – 315 с. – (Библиотека Сбера: Искусственный интеллект). – ISBN 978-5-9614-3952-6.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<https://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Искусственный интеллект в деловых коммуникациях».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИК:

ассистент кафедры
менеджмента

Должность, БУП

Подпись

Багирзаде Али Рауф Оглы

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой
менеджмента

Должность БУП

Подпись

Вавилина Алла
Владимировна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент кафедры менеджмента

Должность, БУП

Подпись

Демененко Инна
Арамовна

Фамилия И.О.