

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 15:45:35  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.17 «Деловые отношения и делопроизводство»**  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»**  
(код, наименование направления подготовки)

**Реклама и связи с общественностью**  
**в государственных и негосударственных организациях**  
(наименование образовательной программы)

**очная форма обучения**  
(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

**Автор-составитель РПД:**

Чигарёва Д.В., к. пед. н., доцент кафедры журналистики и медиакоммуникаций

**Заведующий кафедрой:**

Ким М.Н., д. филол. н., профессор, заведующий кафедрой журналистики и медиакоммуникаций

Рабочая программа дисциплины Б1.В.17 «Деловые отношения и делопроизводство» одобрена на заседании кафедры журналистики и медиакоммуникаций, факультета социальных технологий СЗИУ РАНХиГС

протокол № 4 от 9 апреля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся
6. Формы промежуточной аттестации по дисциплине, типы оценочных материалов, показатели, критерии, шкалы оценивания
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.17 «Деловые отношения и делопроизводство» обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)</i>	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
<p>ОТФ: определение формата, тематики и оценка материала для нового продукта телерадиовещательных СМИ (811, код А/01.6)</p> <p>ОТФ: подготовка создания сценарного материала нового продукта (811, код А/02.6)</p> <p>ОТФ: организация продвижения готовых продуктов и продуктов на этапе создания (811, код А/07.6)</p>	ПК-6	способен организовать внутренние и внешние коммуникации и управлять ими в интересах государственных и негосударственных организаций	ПК-6.2	Ведет переговоры (переписку) с авторами (сценаристами) по определению стоимости работ и сроков подготовки сценарного материала; вести переговоры с представителями телеканалов / радиостанций для согласования сетки вещания; оценивать качество сценарного материала, в случае необходимости формулировать требования по доработке и внесению необходимых изменений; вести базы данных и отчетов по обращениям, вопросам, жалобам; снижать негативные реакции, поддерживать	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ПК-6.2. 3-1. Законодательство, регулирующие средства массовой информации, размещение материалов в Интернете, защиту персональных данных и интеллектуальной собственности</li> <li>• ПК-6.2. 3-2. Отраслевые стандарты и нормы</li> <li>• ПК-6.2. 3-3. Стандарты доступности интернет-ресурсов для лиц с ограниченными возможностями</li> <li>• ПК-6.2. У-1. Работать с большими объемами информации</li> <li>• ПК-6.2. У-2. Владеть специализированным программным обеспечением для работы с нормативными и законодательными документами</li> <li>• ПК-6.2. У-3. Владеть функциональными особенностями популярных социальных сетей</li> </ul>

				дружелюбную тональность в комментариях к официальным сообщениям организации; управлять дискуссиями с участниками сообщества	
--	--	--	--	---	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

**Объем дисциплины.** 3,00 з.е., 108 академических часов. Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 47 академических часов на контактную работу с преподавателем, из них 16 академических часов на лекции и 20 академических часов на практические занятия, включая 9 академических часов на контактную работу на аттестацию в период экзаменационной сессии; 2 академических часа на консультацию. Самостоятельная работа: 43 академических часа на самостоятельную работу обучающихся; 18 академических часов на самостоятельную работу на подготовку к экзамену.

### **Место дисциплины.**

Дисциплина Б1.В.17 «Деловые отношения и делопроизводство» относится к дисциплинам по выбору. Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре и закладывает теоретический и методологический фундамент для работы выпускника в политических партиях, избирательных комиссиях различного уровня, а также при прохождении преддипломной практики и для подготовки выпускной квалификационной работы.

«Входными» для её освоения являются знания, умения и навыки, полученные обучающимися в процессе изучения таких дисциплин, как «Введение в профессию», «Основы маркетинга», «Связи с общественностью в органах государственного и муниципального управления».

Дисциплина закладывает теоретический и методологический фундамент

для овладения обучающимися следующими дисциплинами профессиональной подготовки: «Консалтинг и коучинг в рекламе и связях с общественностью», «Краудсорсинг в рекламе и связях с общественностью».

Освоение компетенции готовит обучающегося к решению проектного, маркетингового и технологического типов задач в будущей профессиональной деятельности.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

*Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1.	Деловое общение как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура.	10	2		2							2	4	Устный опрос	
Тема 2.	Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	10	2		2							2	4	Устный опрос	

Тема 3.	Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.	14	2			2					3	7	Доклад
Тема 4.	Устные средства осуществления делового общения в деятельности специалиста по рекламе и СО	17	4			3					3	7	Устный опрос
Тема 5.	Письменные формы осуществления делового общения в деятельности специалиста по рекламе и СО	17	2			5					3	7	Устный опрос
Тема 6.	Конфликты в деловом общении	13	2			2					2	7	Устный опрос
Тема 7.	Этика делового общения и деловой этикет	16	2			4					3	7	Доклад
Промежуточная аттестация		11						2	9				Экзамен
<b>Итого</b>		108	16			20		2	9		18	43	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

## 3.2. Содержание дисциплины

### **Тема 1. Деловое общение как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура. ПК-6.2**

Понятие отношений. Сущностные характеристики отношений. Структурные параметры отношений. Общение как механизм формирования отношений. Понятие общения. Общение в системе человеческих потребностей. Общение в процессе социализации человека. Общение и деятельность, их взаимосвязь. Общение и коммуникация: общее и особенное. Диалогичность как сущностная черта общения. Субъект и объект общения. Типология общения. Уровни общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Интимно-личностное, деловое, групповое, массовое общение.

### **Тема 2. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики. ПК-6.2**

Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

### **Тема 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения. ПК-6.2**

Особенности делового общения в разных социальных группах. Организация как субъект и объект деловых отношений. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Проблема совместимости и сработанности в группе. Типы поведения личности в организации. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.

### **Тема 4. Устные средства осуществления делового общения в деятельности специалиста по рекламе и СО. ПК-6.2**

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.

Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Беседа как исследовательский и творческий жанр журналистика и связей с общественностью. Технология телефонных бесед. Совещания и собрания.

#### **Тема 5. Письменные формы осуществления делового общения в деятельности специалиста по рекламе и СО. ПК-6.2**

Особенности официально-делового стиля. Язык служебных документов. Приказ, протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма. Поздравления. Извинения. Некролог и соболезнования. Письма-ответы с благодарностью. Служебные записки для внутренней коммуникации.

#### **Тема 6. Конфликты в деловом общении. ПК-6.2**

Конфликты в деловых отношениях, их причины и сущность. Конфликты в ходе осуществления профессиональной деятельности специалиста по рекламе и СО. Стратегии поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Медиация в конфликте. Проблема прогнозирования и предупреждения конфликтов.

#### **Тема 7. Этика делового общения и деловой этикет. ПК-6.2**

Этика делового общения. Понятие и содержание. Профессиональная этика. Деловой этикет. Структура этикета. Функции этикета. Этикет приветствия. Визитная карточка. Телефонный этикет. Этикет делового подарка. Национальные особенности делового общения. Приемы и их организация.

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.17 «Деловые отношения и делопроизводство» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего

контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно

из нескольких вариантов предложенных		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

## **5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам**

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.17 «Деловые отношения и делопроизводство» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):  
устный опрос, доклад.

### **Тема 1. Деловое общение как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура**

*Вопросы для устного опроса*

1. Дайте определение понятию «деловое общение».
2. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.

## **Тема 2. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики**

*Вопросы для устного опроса*

1. Субъект и объект общения в деловой коммуникации.
2. Стиль общения партнеров в деловой коммуникации.

## **Тема 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения**

*Примерные темы докладов*

1. Социально-психологические особенности и деловое общение рабочей группы.
2. Виды коммуникации в организации.

## **Тема 4. Устные средства осуществления делового общения в деятельности специалиста по рекламе и СО**

*Вопросы для устного опроса*

1. Совещание как форма делового общения.
2. Интервью как форма делового общения.

## **Тема 5. Письменные формы осуществления делового общения в деятельности специалиста по рекламе и СО**

*Вопросы для устного опроса*

1. Особенности официально-делового стиля.
2. Взаимосвязь делового общения и профессиональной этики в деятельности специалиста по рекламе и связям с общественностью.

## **Тема 6. Конфликты в деловом общении**

*Вопросы для устного опроса*

1. Стили поведения в конфликте.
2. Медиация и ее применение в деловом общении.

## **Тема 7. Этика делового общения и деловой этикет**

*Примерные темы докладов*

1. Нормы этикета и деловое общение.
2. Нормы этикета при ведении деловых переговоров.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):  
приведены в п.6.2.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	100	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

#### **КТ-1**

##### **Темы 1-3.**

*Устный опрос*

*Доклад*

#### **КТ-2**

##### **Темы 4-7.**

*Устный опрос*

*Доклад*

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

#### *1. Критерии оценивания устного опроса:*

Диапазон баллов	Описание критерия
-----------------	-------------------

85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

## 2. Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы

		подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:		100

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

6.1. Экзамен проходит в форме устного собеседования по вопросам билета. Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом набранных на аудиторных занятиях баллов.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом.

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

#### *Перечень вопросов для подготовки к экзамену*

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Установки и их влияние на контакт.
9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.

11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.
12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
13. Виды деловых контактов: деловой разговор, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
14. Деловые переговоры. Стратегия ведения деловых переговоров.
15. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
16. Деловая беседа, сфера применения, основные этапы организации и проведения.
17. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
18. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.
19. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
20. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
21. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
22. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
23. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
24. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
25. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.
26. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
27. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
28. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
29. Конфликт в лично-эмоциональной сфере и его влияние на деловое общение.
30. Этика делового общения.
31. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
32. Общие этические принципы и характер делового общения.
33. Речевой этикет.
34. Правила и этикет общения по телефону.
35. Психологические типы личности и их учет при организации делового

- общения
36. Учет при организации делового общения достижений современной психологии.
  37. Организация деловых переговоров.
  38. Характеристика основных методов ведения деловых переговоров.
  39. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
  40. Деловое письмо. Виды деловых писем.
  41. Документационное обеспечение делового общения: сущность, необходимость виды.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ								
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?               <ol style="list-style-type: none"> <li>а) для пояснения сказанного словами;</li> <li>б) для усиления тех или иных моментов сообщения;</li> <li>в) для подчеркивания ключевых моментов беседы;</li> <li>г) во всех выше перечисленных случаях.</li> </ol> </li> <li>2. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?               <ol style="list-style-type: none"> <li>а) жесты-иллюстраторы;</li> <li>б) жесты-регуляторы;</li> <li>в) жесты-адаптеры;</li> <li>г) жесты-символы.</li> </ol> </li> </ol>								
Задание закрытого типа на установление соответствия	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;</li> <li>список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Установите соответствие между системами и видами организационно-распорядительной документации:           <table border="1" data-bbox="874 1417 1466 1608"> <tr> <td>Организационно-правовая</td> <td>Указание, решение</td> </tr> <tr> <td>Плановая</td> <td>Программа, график, схема</td> </tr> <tr> <td>Кадровая</td> <td>Протокол, деловое письмо</td> </tr> </table> </li> <li>2. Установите соответствие между видом и объектом исследования           <table border="1" data-bbox="874 1709 1466 2018"> <tr> <td>Презентационное письмо</td> <td>Официальное предложение о предоставлении услуг или поставки продукции с указанием условий коммерческой сделки, при котором отправитель выражает четкое намерение и готовность сотрудничества</td> </tr> </table> </li> </ol>	Организационно-правовая	Указание, решение	Плановая	Программа, график, схема	Кадровая	Протокол, деловое письмо	Презентационное письмо	Официальное предложение о предоставлении услуг или поставки продукции с указанием условий коммерческой сделки, при котором отправитель выражает четкое намерение и готовность сотрудничества
Организационно-правовая	Указание, решение									
Плановая	Программа, график, схема									
Кадровая	Протокол, деловое письмо									
Презентационное письмо	Официальное предложение о предоставлении услуг или поставки продукции с указанием условий коммерческой сделки, при котором отправитель выражает четкое намерение и готовность сотрудничества									

			адресатом.
		Письмо-оферта	Документ представляет собой обязательства в выполнении намерений и готовность отправителя выполнить их в отношении адресата
		Гарантийное письмо	Предназначено для выражения официальной позиции отправителя по конкретному вопросу и возможных способов его решения.
		Письмо-заявление	Знакомит с продукцией или услугами компании, призвано вызвать интерес и расположение у потенциальных партнёров, клиентов.
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>1. К организационно-распорядительным документам относятся:</p> <p>а) приказ;</p> <p>б) распоряжение;</p> <p>в) деловое-письмо;</p> <p>г) заявление.</p>	
Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>2. В каких формах реализуется деловое общение:</p> <p>а) деловая беседа;</p> <p>б) деловые переговоры;</p> <p>в) деловая переписка;</p> <p>г) деловые совещания.</p>	<p>1. Установите последовательность этапов разработки PR-кампании:</p> <p>а) постановка цели;</p> <p>б) создание информационного сообщения;</p> <p>в) выбор каналов распространения информации;</p> <p>г) определение целевой аудитории.</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p>	<p>1. Установите последовательность в разработке:</p> <p>а) корпоративные ценности;</p> <p>б) управленческие установки;</p> <p>в) корпоративные регламенты/стандарты;</p> <p>г) нормы профессионального поведения.</p>	<p>2. Коммуникации, которые не относятся к типичным внутриорганизационным:</p> <p>а) вертикальные и горизонтальные;</p> <p>б) вербальные и невербальные;</p> <p>в) формальные и неформальные;</p> <p>г) ни одни из перечисленных.</p>

	<p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>1. Встреча официальных лиц с представителями СМИ, организованная для информирования общества по актуальным вопросам:</p> <p>а) презентация;</p> <p>б) брифинг;</p> <p>в) интервью;</p> <p>г) пресс-конференция.</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>1. Назовите виды коммуникации в организации.</p> <p>2. Охарактеризуйте взаимосвязь делового общения и профессиональной этики в деятельности специалиста по рекламе и связям с общественностью.</p>

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<p>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры.</p>	40
<p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.</p>	30-39
<p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.</p>	20-29
<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными</p>	0-19

навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	
--	--

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

Устный опрос. Этот вид работы предусмотрен на семинарских занятиях и включает в себя ответы на вопросы и ответы при проверке заданий. Студенты распределяют в группе вопросы из списка вопросов для обсуждения в плане каждого семинарского занятия. Ответ на вопрос должен быть кратким, по существу и, как правило, не превышающим 3-х минут монологической речи. Готовиться к устному опросу по планам семинаров следует по списку основной и дополнительной литературы. Ответ студента при проверке письменного домашнего задания из плана семинарского занятия является разновидностью устного опроса. На семинарских занятиях также предусмотрены дополнительные, кроме домашней работы, задания, собеседование по дополнительным вопросам и дополнительным заданиям на семинарских занятиях рассматривается как устный опрос.

Доклад является одной из форм самостоятельной работы. Студент может выбрать тему из предложенных преподавателем или в соответствии с собственным интересом. Темы доклада должны соответствовать теме семинарского занятия. При подготовке задания студент должен свободно излагать материал, уметь привести примеры, владеть терминологией, отвечать на вопросы по содержанию, полностью раскрыть заявленную тему.

Работа с литературными источниками. В процессе подготовки к семинарским занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## 8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

### 8.1. Основная литература

1. Клоков И. В. Эффективное делопроизводство. / И.В. Клоков, В.С. Пташинский. – Санкт-Петербург: Питер, 2021. – 224 с. – ISBN 978-5-4461-9353-0. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378727/reading>
2. Кузнецов И. Н. Деловое письмо: учебно-справочное пособие для вузов. –14-е изд. / И.Н. Кузнецов. - Москва: Дашков и К, 2024. – 161 с. – ISBN 978-5-394-05901-8. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/393497/reading>
3. Чудинов А.П. Деловое общение: учебное пособие. – 4-е изд., стер. / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – Москва: Флинта, 2022. – 189 с. – ISBN 978-5-9765-1824-7. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/344685/reading>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Кузнецов И. Н. Деловое общение: учебное пособие для вузов. – 11-е изд. / И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2024. – 524 с. – ISBN 978-5-394-05682-6. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/393498/reading>
2. Федорова Н.Н. Речевая коммуникация и деловое общение: практикум / Н.Н. Федорова. – Москва: Флинта, 2021. – 50 с. – ISBN 978-5-9765-4802-2. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/380544/reading>

### 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. О рекламе: Федеральный Закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от - 01.04.2025). – URL: [http://www.consultant.ru/popular/advert/26\\_1.html](http://www.consultant.ru/popular/advert/26_1.html) (дата обращения 10.04.2025).
2. О средствах массовой информации: Федеральный Закон от 27.12.1991 № 2124-1 (ред. от 23.11.2024). – URL: <http://www.consultant.ru/popular/smi/> (дата обращения 10.04.2025).

### 8.4. Интернет-ресурсы

- <http://www.gramota.ru>
- <http://www.slovari.ru>  
*Русскоязычные ресурсы*
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»

- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист- Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»

## **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оборудованные мультимедийной техникой, позволяющей демонстрировать презентации и просматривать кино и видео материалы.
2.	Аудитории и компьютерные классы
3.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства Microsoft.
4.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд
5.	СДО Академии <a href="https://lms.ranepa.ru/">https://lms.ranepa.ru/</a>