

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организация  
«Калининградский колледж управления»

Лист актуализации рабочей программы дисциплины<sup>1</sup>

ОП.07 «Деловые коммуникации»

Специальность: 42.02.01 - «Реклама»

В целях актуализации образовательной программы с учетом появления новых учебников, учебных пособий и других учебно-методических материалов в рабочую программу внесены следующие изменения (дополнения):

1. п. 5.2 Лицензионное программное обеспечение - проведена актуализация лицензионного программного обеспечения.

2. п. 6 Оценочные средства и методические материалы по итогам освоения дисциплины внесено дополнение, что при разработке оценочных средств преподавателем используются базы данных педагогических измерительных материалов, предоставленных ООО «Научно-исследовательский институт мониторинга качества образования».

3. п. 7.1 внесены изменения в основную учебную литературу.

4. п. 7.2 внесены изменения в дополнительную учебную литературу.

5. п. 8. Дополнительные ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины - внесен ресурс <https://i-exam.ru/> - Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.

6. в Приложение 1 к РПД п. 6.2 (Методические рекомендации и указания) – актуализированы рекомендации по проведению учебных занятий с обучающимися с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Разработчик: *Шосталь О.В.*  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«05» мая 2023 г.  
(дата)

Изменения (дополнения) в рабочую программу рассмотрены и утверждены на заседании учебно-методического совета, протокол № 561 от «10» мая 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

Начальник УМУ

10 мая 2023 г.



*Шосталь О.В.*  
\_\_\_\_\_  
*Усенко С.С.*  
\_\_\_\_\_

Шосталь О.В.

Усенко С.С.

<sup>1</sup> Лист актуализации сдается в электронном виде в Учебный отдел АНПОО «ККУ»

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организация  
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено  
Учебно–методическим советом Колледжа  
протокол заседания  
№ 35 от 11.11.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
(ОП.07)**

По специальности	<b>42.02.01 Реклама</b>
Квалификация	<b>Специалист по рекламе</b>
Форма обучения	<b>очная</b>

Рабочий учебный план по  
специальности утвержден  
директором 01.10.2021 г.

Калининград

**Лист согласования рабочей программы дисциплины**

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 42.02.01 Реклама, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.05.2014 г. № 510.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета колледжа, протокол № 35 от 11.11.2021 г.

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

	<b>Содержание</b>	<b>Стр.</b>
1.	Цели и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4.	Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5.	Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	11
6.	Оценочные средства и методические материалы по итогам освоения дисциплины	12
7.	Основная и дополнительная учебная литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины	12
8.	Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины	13
9.	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	13
10.	Приложение 1. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	15

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели: формирование системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности в сфере рекламы, в том числе освоение основ делового общения во внутренней и внешней среде организации в сфере рекламы, изучение технологий эффективной устной и письменной коммуникации в сфере рекламы.

Задачи:

- изучить особенности речевого общения в профессиональной сфере;
- овладеть основными видами деловых коммуникаций, их функциями, определением барьеров в деловом общении;
- освоить особенности вербальной и невербальной речи;
- усвоить основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;
- овладеть спецификой оформления устной и письменной речи в официально-деловом стиле;
- изучить основные механизмы воздействия на людей в процессе делового общения.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к общеобразовательным дисциплинам профессионального учебного цикла.

Изучается на четвертом курсе в восьмом семестре. Промежуточная аттестация в форме экзамена.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

**уметь:**

использовать методологию и методы теоретического и прикладного анализа основных контекстов социальных взаимодействий во внутренней и внешней среде организации;  
разрабатывать бизнес-план организации;

**знать:**

принципы и закономерности деловой корпоративной культуры организации;  
технологии проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телекоммуникационного делового общения;  
основы делового протокола.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Результатами освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение студентами следующими компетенциями:

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ПК 4.3. Взаимодействовать с заказчиком в ходе выполнения и сдачи рекламного проекта.

**4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

**4.1 Объем дисциплины**

Таблица 1 – Трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины	Всего часов
Объем образовательной нагрузки	88
В том числе:	
контактная работа обучающихся с преподавателем	68
1. По видам учебных занятий:	
Теоретическое обучение	20
Практические занятия	48
Промежуточной аттестации обучающегося – экзамен	4
2. Консультации	8
3. Самостоятельная работа обучающихся:	8
Подготовка к экзамену	8

## 4.2. Структура дисциплины

Таблица 2 – Структура дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах ауд/астр)			Вид контроля
					Лекции	Практ. зан.	СРС	
Раздел 1. Формы и виды деловых коммуникаций								
1.	Тема 1.1. Концептуальные подходы к деловым коммуникациям	VIII	1	4	2	2	-	Входной контроль Текущий контроль
2.	Тема 1.2. Деловые коммуникации: виды и функции	VIII	2/3	6	2	4	-	Текущий контроль
3.	Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	VIII	3/4	8	2	6	-	Текущий контроль
4.	Тема 1.4. Устные и письменные деловые коммуникации	VIII	5/6	8	2	6	-	Текущий контроль
Раздел 2. Деловые коммуникации в системе управления рекламой								
5.	Тема 2.1. Управление коммуникацией в бизнес-организации и рекламных агентствах	VIII	6/7	8	2	6	-	Рубежный контроль Текущий контроль
6.	Тема 2.2. Деловые переговоры	VIII	8/9	12	4	8	-	Текущий контроль
7.	Тема 2.3. Деловая дискуссия Конфликты в деловой коммуникации	VIII	10/11	12	4	8	-	Текущий контроль
8.	Тема 2.4. Этика и этикет в деловой коммуникации	VIII	12/13	10	2	8	-	Текущий контроль
	Консультация			8				
	Экзамен (4 часа)			12			8	Промежуточная аттестация
<b>Всего</b>				<b>88</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>8</b>	

### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

#### 4.3.1. Теоретические занятия - занятия лекционного типа

Таблица 3 – Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Виды занятий: по дидактическим задачам/ по способу изложения учебного материала	Оценочное средство*
1	Тема 1.1. Концептуальные подходы к деловым коммуникациям	Цели и задачи изучения курса. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии, менеджменте. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.	2	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос
2	Тема 1.2. Деловые коммуникации: виды и функции	Характеристика понятия «деловая коммуникация». Функции деловой коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях.	2	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос
3	Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Умение слушать. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Умение формулировать свои мысли. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой	2	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос

		коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.			
4	Тема 1.4. Устные и письменные деловые коммуникации	Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Особенности официально-деловой речи. Внутренняя и внешняя письменная документация. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация. Деловые письма, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы Служебные записки для внутренней коммуникации. Рекламный текст как вид делового послания.	2	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос
5	Тема 2.1. Управление коммуникацией в бизнес-организации и рекламных агентствах	Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникация как функция управления организацией. Коммуникации как интегрирующий и дифференцирующий фактор деятельности организации. Виды внутренних и внешних коммуникаций в организации. Коммуникационная составляющая в деятельности бизнес-организаций рекламных агентств. Распорядительно-управленческая коммуникация. Отчетно-контрольная документация	2	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос
6	Тема 2.2. Деловые переговоры	Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорный процесс. Коммуникативные барьеры, возникающие при прохождении переговорного процесса и способы их преодоления. Приемы повышения эффективности общения, в том числе профессиональное слушание как необходимый элемент успешного прохождения переговоров. Организационные особенности при подготовке деловых переговоров. Тактика ведения переговоров.	4	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос
7	Тема 2.3. Деловая дискуссия Конфликты в деловой коммуникации	Деловая дискуссия. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Риторические приемы аргументации. Психологические приемы убеждения в споре. Конфликты и способы их предупреждения в	4	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос

		деловом общении. Понятие конфликта. Причины и повод, порождающие конфликты. Способы управления и предупреждения конфликтов. Учет индивидуальных качеств участников конфликта. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации. Профилактика конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях.			
8	Тема 2.4. Этика и этикет в деловой коммуникации	Этические формы и модели деловой коммуникации. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Этикет деловых отношений, их социальный статус, место в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедования, возраста, пола, характера. Корпоративная этика. Деловой этикет. Принципы деловой этики. Понятие «протокола» в деловом общении. Этика телефонного разговора. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации: выражение благодарности, замечание, предупреждение, совет, предложение. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях.	2	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос
<b>Всего</b>			<b>20</b>		

#### 4.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 4 – Содержание практического (семинарского) курса

№ п/п	Темы практических занятий.	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство*
1	Тема 1.1. Практическое занятие № 1. Концептуальные подходы к деловым коммуникациям	2	Практикум	Устный опрос
2	Тема 1.2. Практическое занятие № 2, 3. Деловые коммуникации: виды и функции	4	Практикум	Устный опрос
3	Тема 1.3 Практическое занятие № 4, 5, 6. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	6	Практикум	Устный опрос
4	Тема 1.4 Практическое занятие № 7, 8, 9. Устные и письменные деловые коммуникации	6	Практикум	Устный опрос
5	Тема 2.1 Практическое занятие № 10 – 12. Управление коммуникацией в бизнес-организации и рекламных агентствах	6	Практикум	Устный опрос

6	Тема 2.2 Практическое занятие № 13 – 16. Деловые переговоры	8	Практикум	Устный опрос
7	Тема 2.3 Практическое занятие № 17 – 20. Деловая дискуссия Конфликты в деловой коммуникации	8	Практикум	Устный опрос
8	Тема 2.4 Практическое занятие № 21 – 24. Этика и этикет в деловой коммуникации	8	Практикум	Устный опрос
<b>Всего</b>		<b>48</b>		

### 4.3.3. Самостоятельная работа

Таблица 8 – Задания для самостоятельного изучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Оценочное средство*
2.	Подготовка к экзамену.	8	экзамен
<b>Всего</b>		<b>8</b>	

## **5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

### **5.1. Образовательные технологии**

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии:

- 1) Технологии проблемного обучения: проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума.
- 2) Интерактивные технологии: Лекция «обратной связи» (лекция – дискуссия)
- 3) Информационно-коммуникационные образовательные технологии: Лекция-визуализация
- 4) Инновационные методы, которые предполагают применение информационных образовательных технологий, а также учебно-методических материалов, соответствующих современному мировому уровню, в процессе преподавания дисциплины:
  - использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;
  - решение юридических, экономических (других) задач с применением справочных систем «Гарант», «Консультант +»;
  - консультирование студентов с использованием электронной почты;
  - использование программно-педагогических тестовых заданий для проверки знаний обучающихся.

### **5.2 Лицензионное программное обеспечение:**

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

операционные системы	MS Windows 10 Professional SP1 MS Windows 7 Professional SP1 MS Windows Server 2016 Standard
офисные программы	MS Office 2013 Standart MS Project 2013 Adobe Acrobat 11
базы данных	MS Access 2013
антивирусные пакеты	AVP Kaspersky Endpoint Security 11
система тестирования	INDIGO

### **5.3. Современные профессиональные базы данных**

В образовательном процессе при изучении дисциплины используются следующие современные профессиональные базы данных:

1. «Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <http://www.elibrary.ru/>

### **5.4 Информационные справочные системы:**

Изучение дисциплины сопровождается применением информационных справочных систем:

1. Справочная информационно-правовая система «Гарант» (договор № 118/12/11).

2. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор № ИП20-92 от 01.03.2020).

## **6. Оценочные средства и методические материалы по итогам освоения дисциплины**

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины (в т.ч. в процессе ее освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии с Положением о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в АНПОО «ККУ», утвержденным приказом директора от 03.02.2020 г. № 31 о/д и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

При разработке оценочных средств преподавателем используются базы данных педагогических измерительных материалов, предоставленных ООО «Научно-исследовательский институт мониторинга качества образования».

## **7. Основная и дополнительная учебная литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины**

### **7.1. Основная учебная литература**

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация: учебное пособие: [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьмина, И. В. Щербакова; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва: Директ-Медиа, 2022. – 96 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500>. – ISBN 978-5-4499-3343-0. – Текст: электронный.

2. Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой коммуникации: учебное пособие: [12+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 88 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861>. – ISBN 978-5-4499-2598-5. – DOI 10.23681/618861. – Текст: электронный.

### **7.2. Дополнительная учебная литература**

1. Деловое общение: учебное пособие: [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ), Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 252 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1969-4. – DOI 10.23681/613810. – Текст: электронный.

2. Мандель, Б. Р. Современная речевая коммуникация: исторические связи, теория, практика: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования: [12+] / Б. Р. Мандель. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 333 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499179>. – ISBN 978-5-4475-9952-2. – DOI 10.23681/499179. – Текст: электронный.

3. Чечет, Р. Г. Культура речи: учебное пособие / Р. Г. Чечет. – Минск: РИПО, 2019. – 245 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600090>. – Библиогр.: с. 216-217. – ISBN 978-985-503-972-4. – Текст: электронный.

#### **8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> - электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE».
2. <http://lib.usue.ru> – Информационно библиотечный комплекс
3. <http://www.eLIBRARY.RU> - научная электронная библиотека
4. <http://www.knigafund.ru> -Электронная библиотека студента «КнигаФонд».
5. <https://urait.ru> – Образовательная платформа Юрайт
6. <https://i-exam.ru/> - Единый портал интернет-тестирования в сфере образования

#### **9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для изучения дисциплины используется любая мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из:

мультимедийного проектора,  
 проекционного экрана,  
 акустической системы,

персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор не ниже 1.6.GHz, оперативная память – 1 Gb, интерфейсы подключения: USB, audio, VGA).

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть «Интернет».

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Колледжа.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС СПО.

Приложение 1  
к рабочей программе дисциплины  
«Деловые коммуникации» (ОП.07)

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВХОДНОГО,  
ТЕКУЩЕГО, РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И  
МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ЕЕ ОСВОЕНИЮ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
(ОП.07)**

По специальности	<b>42.02.01 Реклама</b>
Квалификация	<b>Специалист по рекламе</b>
Форма обучения	<b>очная</b>

Калининград

## **6.1. Оценочные средства по итогам освоения дисциплины**

### **6.1.1. Цель оценочных средств**

**Целью оценочных средств** является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы по дисциплине «Деловые коммуникации».

**Оценочные средства** предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловые коммуникации». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Комплект оценочных средств** включает контрольные материалы для проведения всех видов контроля в форме устного опроса, практических занятий и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации».

### **6.1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины**

**Объектом оценивания** является овладение системой базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности в сфере рекламы, в том числе освоение основ делового общения во внутренней и внешней среде организации в сфере рекламы, изучение технологий эффективной устной и письменной коммуникации в сфере рекламы.

**Результатами освоения** дисциплины являются:

**уметь:**

использовать методологию и методы теоретического и прикладного анализа основных контекстов социальных взаимодействий во внутренней и внешней среде организации;  
разрабатывать бизнес-план организации;

**знать:**

принципы и закономерности деловой корпоративной культуры организации;  
технологии проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телекоммуникационного делового общения;  
основы делового протокола.

### **6.1.3. Формы контроля и оценки результатов освоения**

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и уровня владений формирующихся компетенций в рамках освоения дисциплины. В соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусматривается входной, текущий, периодический и итоговый контроль результатов освоения.

**6.1.4. Примерные ( типовые) контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений (или опыта деятельности), в процессе освоения дисциплины (модуля, практики), характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Примерные ( типовые) контрольные задания или иные материалы для проведения входного контроля**

1. Охарактеризуйте основные уровни языка.
2. Охарактеризуйте основные единицы языка.
3. Расскажите о различиях понятий «язык» и «речь».
4. Расскажите о видах речевой деятельности: аудировании, говорении, чтении, письме.
5. Расскажите о различиях между функционально – смысловыми типами речи: описанием, рассуждением, повествованием.
6. Охарактеризуйте функциональные стили языка.

**Примерные ( типовые) оценочные средства для проведения текущего контроля**

**Тема 1.1. Концептуальные подходы к деловым коммуникациям**

*Практическое занятие № 1.*

1. Концепты коммуникации в различных науках.
2. Структура коммуникационного процесса.
3. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении.
4. Общение, его типы, каналы и средства.
5. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.

**Тема 1.2. Деловые коммуникации: виды и функции**

*Практическое занятие № 2.*

1. 1.Характеристика понятия «деловая коммуникация».
2. 2.Функции деловой коммуникации.

*Практическое занятие № 3.*

1. 1.Коммуникация как форма управления организацией.
2. 2.Виды коммуникаций в организациях.

**Тема 1.3 Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации**

*Практическое занятие № 4.*

1. Речевые средства общения.
2. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.

*Практическое занятие № 5.*

1. Устная и письменная деловая речь.
2. Виды слушания.
3. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний.
4. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении.

*Практическое занятие № 6.*

1. Проблема интерпретации невербальной информации.

2. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
3. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
4. Визуальная составляющая в межличностном общении.

#### **Тема 1.4 Устные и письменные деловые коммуникации**

##### *Практическое занятие № 7.*

1. Деловое общение как коммуникация.
2. Виды устных форм делового взаимодействия.
3. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.

##### *Практическое занятие № 8.*

1. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед.
2. Особенности письменной деловой коммуникации.
3. Виды деловой документации.

##### *Практическое занятие № 9.*

1. Язык письменной деловой коммуникации.
2. Основные шаблоны письменной деловой коммуникации.

#### **Тема 2.1 Управление коммуникацией в бизнес-организации и рекламных агентствах**

##### *Практическое занятие № 10.*

1. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект.
2. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента.

##### *Практическое занятие № 11.*

1. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации.

##### *Практическое занятие № 12.*

1. Коммуникационная составляющая связей с общественностью и рекламы.

#### **Тема 2.2 Деловые переговоры**

##### *Практическое занятие № 13.*

1. Деловые переговоры.

##### *Практическое занятие № 14.*

1. Переговорный процесс. Коммуникативные барьеры при проведении переговоров.
2. Приемы повышения эффективности переговоров.

##### *Практическое занятие № 15.*

1. Организационные особенности при подготовке деловых переговоров.

##### *Практическое занятие № 16.*

1. Тактика ведения переговоров.

#### **Тема 2.3 Деловая дискуссия. Конфликты в деловой коммуникации**

##### *Практическое занятие № 17.*

1. Деловая дискуссия. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
2. Классификация видов спора. Культура спора.

##### *Практическое занятие № 18.*

1. Риторические приемы убеждения.
2. Психологические приемы убеждения в споре.

##### *Практическое занятие № 19.*

1. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.
2. Способы управления и предупреждения конфликтов.

##### *Практическое занятие № 20.*

1. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации.

2. Профилактика конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях.

### **Тема 2.4 Этика и этикет в деловой коммуникации**

#### *Практическое занятие № 21.*

1. Этические формы и модели деловой коммуникации. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
2. Этикет деловых отношений.

#### *Практическое занятие № 22.*

1. Корпоративная этика.
2. Деловой этикет. Принципы деловой этики.

#### *Практическое занятие № 23.*

1. Понятие «протокола» в деловом общении.
2. Этика телефонного разговора.

#### *Практическое занятие № 24.*

1. Этика различных видов речевого воздействия в деловых коммуникациях

### **Примерные (типовые) тестовые задания**

#### **Тестовое задание 1**

А. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин. +

Б. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь; +
4. интонации голоса;
5. грамотность.

В. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.+

Г. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует:...

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;+
5. передача сообщения.

Д. Ключевая фаза общения – это ....

1. восприятие; +
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

#### **Тестовое задание 2**

А. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится:

1. не готовиться к переговорам вообще;+
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. все перечисленное.

Б. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

1. выявление области взаимных интересов;
2. установление рабочих отношений с партнером;
3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. все перечисленное. +

В. К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься относится:

1. выбор общеинтересной темы;
2. использование шуток и острот;
3. форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
4. замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
5. все перечисленное. +

Г. Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из следующих слагаемых:

1. внимание;+
2. дружелюбие;+
3. активность;+
4. компетентность;
5. доброжелательность.

Д. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения; +
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

### **Примерные ( типовые) контрольные вопросы для проведения текущего контроля**

1. Ведение делового совещания.
2. Взаимодействие организации с государственными, региональными и муниципальными органами.
3. Влияние на партнеров по бизнесу.
4. Восприятие и понимание в процессе общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.
6. Деловая этика: задача и специфика.
7. Деловое общение: виды, структура, функции.
8. Деловое совещание как форма делового общения.
9. Деловые коммуникации: понятие, виды и формы.
10. Деловые переговоры как разновидность общения
11. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров.
12. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
13. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
14. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: навык активного слушания; навык составления вопросов и их постановки перед собеседником.

15. Коммуникативные типы деловых партнеров.
16. Конфликты в служебных отношениях.
17. Межкультурное общение.
18. Национальные стили ведения деловых переговоров.
19. Национальный характер речевого этикета в деловом общении.
20. Общение как взаимодействие.
21. Общение как коммуникация.
22. Общие этические принципы и характер делового общения.
23. Особенности публичного выступления.
24. Правила поведения в конфликте.
25. Психологические особенности управленческой деятельности.
26. Структура организации и стандарты поведения.
27. Тактические приемы ведения переговоров.
28. Требования к ведению телефонных переговоров.
29. Этикет и культура поведения делового человека.
30. Этикет работы в компьютерных сетях.

#### **Примерная (типовая) тематика эссе**

1. Социальная перцепция: наблюдательность и ее развитие.
2. Механизмы социальной перцепции.
3. Слагаемые успеха в деловой беседе по телефону.
4. Переговорный процесс: как противостоять манипуляции?
5. Эффективная самопрезентация: слагаемые успеха.
6. Барьеры общения: распознавание и преодоление.
7. Деловая переписка: типичные ошибки.

#### **Примерная (типовая) тематика рефератов**

1. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
4. Слагаемые эффективности речи делового человека.
5. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
6. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения. 12. Переговорный процесс как форма делового общения.
7. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
8. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
9. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
10. Деловая переписка по Интернету.
11. Документирование управленческой деятельности.

#### **Примерная (типовая) тематика презентаций**

1. Барьеры общения: распознавание и преодоление.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
4. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
5. Переговорный процесс как форма делового общения.
6. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
7. Деловая переписка по Интернету.
8. Деловая переписка: типичные ошибки.
9. Документирование управленческой деятельности.

10. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
11. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
12. Механизмы социальной перцепции.
13. Переговорный процесс: как противостоять манипуляции?
14. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
15. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
16. Слагаемые успеха в деловой беседе по телефону.
17. Слагаемые эффективности речи делового человека.
18. Социальная перцепция: наблюдательность и ее развитие.
19. Эффективная самопрезентация: слагаемые успеха.

### **Примерные оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

#### **Примерные (типовые) вопросы для подготовки к экзамену**

1. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.
2. Структура общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Виды барьеров в коммуникации.
6. Причины плохих коммуникаций.
7. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Понятие конфликта. Виды конфликтов.
10. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
11. Вербальная коммуникация. Виды речи.
12. Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.
13. Суггестия, конформизм и нонконформизм в деловых коммуникациях.
14. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Техники и методы аргументации.
17. Деловые переговоры.
18. Стадии переговорного процесса.
19. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Деловые совещания и собрания.
22. Особенности публичного выступления.
23. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
24. Этические принципы деловых коммуникаций.
25. Психологические приемы влияния на партнера.
26. Психологические аспекты имиджа делового человека.
27. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Типы конфликтных личностей.
29. Профессиональные стрессы: причины, виды.
30. Документационное обеспечение управленческой деятельности.
31. Деловая переписка, правила оформления, виды.
32. Стадии развития конфликтной ситуации.
33. Модель конфликтного процесса и его последствия.
34. Общие правила оформления документов.

## **6.2. Методические материалы**

### **6.2.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Деловые коммуникации» представляет собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины.

Для успешного усвоения данной дисциплины обучающийся должен:

1. Прослушать курс лекций по данной дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Подготовиться к зачету с оценкой.

Словарь терминов обучающийся может пополнять в ходе изучения дополнительной литературы или вносить в него те термины, которые вызывают у него затруднения в усвоении. При подготовке к зачету с оценкой особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Проверить свои знания с помощью примерных вопросов, практических и тестовых заданий.

### **6.2.2. Методические рекомендации по освоению лекционного материала по дисциплине для обучающихся**

Занятия лекционного типа дают обучающимся систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины «Деловые коммуникации».

На лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. При этом обучающиеся должны вести конспект дисциплины. Если обучающийся проявляет недопонимания по какой-либо части предмета, то ему следует задать вопрос преподавателю. Также в процессе лекционных занятий обучающимся необходимо выполнять в конспектах задания, которые предлагает преподаватель в процессе подачи теоретического материала.

### **6.2.3. Методические рекомендации по подготовке обучающихся к семинарским занятиям по дисциплине**

Для успешного усвоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся должен систематически готовиться к семинарским занятиям. Для этого необходимо:

- 1) познакомиться с планом семинарского занятия;
- 2) изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций;
- 3) ответить на вопросы, вынесенные на обсуждение;
- 4) систематически выполнять задания преподавателя.

В ходе семинарских занятий обучающиеся под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам.

Семинарские занятия по дисциплине «Деловые коммуникации» могут проводиться в различных формах:

- 1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского занятия;
- 2) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 4) заслушивания и обсуждение презентаций, рефератов, докладов.

- 5) выполнение практических заданий;
- 6) решение тестовых заданий.

Подготовка к семинарским занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний обучающимся рекомендуется изучать дополнительную литературу (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

#### **6.2.4. Методические указания по подготовке к экзамену**

Готовиться к экзамену необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, предложенных в программе дисциплины «Деловые коммуникации». Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующей теме учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить соответствующие разделы рекомендованной литературы. Работу над темой можно считать завершённой, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит экономить время для подготовки непосредственно перед экзаменом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем.

Нельзя ограничивать подготовку к экзамену простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

#### **Рекомендации по проведению учебных занятий с обучающимися с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий**

Для проведения контактной работы обучающихся с преподавателем АНПО «ККУ» с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий определен набор электронных ресурсов и приложений, которые рекомендуются к использованию в образовательном процессе. Образовательный процесс осуществляется в соответствии с расписанием учебных занятий 2023/2024 учебного года, размещенным на официальном сайте колледжа.

Организация образовательного процесса осуществляется через личный кабинет на официальном сайте колледжа. Преподаватель в электронном журнале для соответствующей учебной группы указывает тему занятия. Прикрепляет учебные материалы, задания или ссылки на электронные ресурсы, необходимые для освоения темы, выполнения домашних заданий.

Алгоритм дистанционного взаимодействия:

1.1. Для обеспечения дистанционной связи с обучающимися преподаватель взаимодействует с обучающимися групп в электронной платформе Сферум, либо посредством корпоративной электронной почты (домен @kku39.ru).

1.2. В сформированных группах обучающихся на платформах (см. выше) преподаватель доводит до обучающихся информацию:

- об алгоритме размещения информации об учебных материалах и заданиях на электронных ресурсах колледжа.
- индивидуальный график консультирования обучающихся, в т.ч. дистанционном формате.

1.3. Обучающиеся выполняют задание, в соответствии с расписанием учебных занятий в формате ДО и предоставляют их в электронной форме на электронный ресурс.

1.4. Осуществление мониторинга выполнения учебного плана и посещаемости занятий происходит ежедневно преподавателем через электронные ресурсы.

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организация  
«Калининградский колледж управления»

Лист актуализации рабочей программы дисциплины<sup>1</sup>

ОП.07 «Деловые коммуникации»

Специальность: 42.02.01 - «Реклама»

В целях актуализации образовательной программы с учетом появления новых учебников, учебных пособий и других учебно-методических материалов в рабочую программу внесены следующие изменения (дополнения):

1. п. 5.2 Лицензионное программное обеспечение - проведена актуализация лицензионного программного обеспечения.

2. п. 6 Оценочные средства и методические материалы по итогам освоения дисциплины внесено дополнение, что при разработке оценочных средств преподавателем используются базы данных педагогических измерительных материалов, предоставленных ООО «Научно-исследовательский институт мониторинга качества образования».

3. п. 7.1 внесены изменения в основную учебную литературу.

4. п. 7.2 внесены изменения в дополнительную учебную литературу.

5. п. 8. Дополнительные ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины - внесен ресурс <https://i-exam.ru/> - Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.

6. в Приложение 1 к РПД п. 6.2 (Методические рекомендации и указания) – актуализированы рекомендации по проведению учебных занятий с обучающимися с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Разработчик: *Шосталь О.В.*  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«\_\_» мая 2023 г.  
(дата)

Изменения (дополнения) в рабочую программу рассмотрены и утверждены на заседании учебно-методического совета, протокол № \_\_/\_\_ от «\_\_» мая 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

\_\_\_\_\_

Шосталь О.В.

Начальник УМУ

\_\_\_\_\_

Усенок С.С.

\_\_ мая 2023 г. М.П.

<sup>1</sup> Лист актуализации сдается в электронном виде в Учебный отдел АНПОО «ККУ»