

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Шадринский государственный педагогический университет»  
Факультет русской и западноевропейской филологии  
Кафедра английского языка и методики его преподавания



УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета  
физической культуры

 А.А. Старцев

«10» мая 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ОД.1 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

для направления подготовки 44.04.01 Педагогическое образование

(профиль «Менеджмент в сфере физической культуры и спорта»)

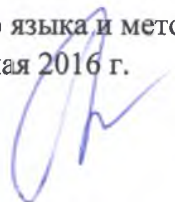
уровень высшего образования – магистратура (программа подготовки – прикладная магистратура)

квалификация – магистр

Составитель: к.ф.н., доцент Белозерцев А.В.

Принята на заседании  
кафедры английского языка и методики его преподавания  
протокол № 9 от 10 мая 2016 г.

Зав. кафедрой



Колмогорова И.В.

Шадринск, 2016



## **1. ОБЛАСТЬ, ОБЪЕКТЫ, ВИД (ВИДЫ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Область профессиональной деятельности** - образование, социальная сфера, культура.

**Объекты профессиональной деятельности** - обучение, воспитание, развитие, просвещение, образовательные системы.

**Вид (виды) профессиональной деятельности** – управленческая.

**Перечень профессиональных задач, решение которых предусматривается в процессе преподавания дисциплины:**

- использование имеющихся возможностей окружения управляемой системы и проектирование путей ее обогащения и развития для обеспечения качества управления.

## **2. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель освоения дисциплины** - формирование устойчивых представлений о принципах и нормативных установках социальной коммуникации, а также базовых коммуникативных умений, предваряющих становление определяющих навыков эффективной деловой коммуникации.

## **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули) (Б1.В.ОД.1).

Содержание дисциплины «Основы деловой коммуникации» опирается на содержание дисциплины «Деловой иностранный язык» (Б1.Б.5).

Содержание дисциплины «Основы деловой коммуникации» выступает опорой для участия в научном семинаре; для прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, преддипломной практики.



#### 4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты освоения образовательной программы			
Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-1	готовность осуществлять профессиональную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	<b>З1(ОПК-1):</b> нормы речевого этикета в области профессиональной деятельности	<i>знать:</i> - основополагающие концепты понятийно-категориального аппарата теории коммуникации; - факторы и закономерности социальных контактов и отношений; - стереотипные и нормативные требования к эффективной социальной деловой коммуникации;
		<b>У1(ОПК-1):</b> вести дискуссию, владеть нормами функциональных стилей	<i>уметь:</i> - рационально устанавливать и развивать социальные контакты; - координировать коммуникативные процессы в зависимости от меняющихся условий социального контакта;
ОПК-3	готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	<b>З1(ОПК-3):</b> основные принципы взаимодействия с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, в том числе толерантное восприятие социальных, этноконфессиональных и культурных различий	<i>знать:</i> - ведущие социально-психологические характеристики разноуровневых социальных групп;
		<b>У1(ОПК-3):</b> взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами с учетом социальных, этноконфессиональных и культурных различий	<i>уметь:</i> - рационально устанавливать и развивать социальные контакты; - координировать коммуникативные процессы в зависимости от меняющихся условий социального контакта
ПК-15	готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих	<b>З1 (ПК-15):</b> основные процедуры, методы и технологии организации командной работы для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере физической культуры и	<i>знать:</i> - техники и механизмы эффективной деловой коммуникации в зависимости от текущей коммуникативной ситуации;



	х образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы	спорта	
--	--	--------	--

## 5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

	Виды учебной деятельности	Всего часов/з.е.	Семестр
			4
	Общая трудоемкость	108/3	108/3
	Контактная работа	12	12
	Лекции	2	2
	Семинары	10	10
	Практические занятия	-	-
	Руководство практикой	-	-
	Промежуточная аттестация, в том числе	4	4
	курсовая работа (курсовой проект)	-	-
	контрольная работа	-	-
	зачет		зачет
	зачет с оценкой	-	-
	экзамен	-	-
	Самостоятельная работа	92	92

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Содержание разделов	Контактная работа			Сам.ра бота
		Лекции	Семина ры	Практ. занятия	
<b>4 семестр</b>					
1	Понятие о коммуникации и её составляющих	1	-	-	-
2	Знаковая природа вербальных и невербальных средств коммуникации	1	-	-	-
3	Базовые принципы организации, координации и ведения деловой коммуникации	-	-	-	12
4	Общение как катализатор и как дивергент деловой коммуникации	-	2	-	8
5	Форма письменной деловой коммуникации	-	-	-	12
6	Формирование и соблюдение устного официально-делового стиля	-	-	-	12
7	Конфликт и конфликтная ситуация	-	1	-	6
8	Проблемные типы личности – крайнее	-	1	-	6



	проявление психотипа				
9	Принципы и мотиваторы лжи	-	2	-	8
10	Кардинальные отличия коммуникации в малой группе, межличностной и массовой коммуникации	-	2	-	8
11	Принципы и техники манипулятивного воздействия	-	2	-	8
12	Грамотный мониторинг как средство контроля эффективности контактной интеракции	-	-	-	12
		<b>2</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>92</b>

## 6.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Тема 1. Понятие о коммуникации и её составляющих.**

Сущность, типы и формы информационного обмена. Структура и специфика социальной коммуникации. Моделирование коммуникативного акта как инструмент организации ориентировочного, координирующего и аналитического аспектов делового сотрудничества.

### **Тема 2. Знаковая природа вербальных и невербальных средств коммуникации.**

Ключевые отличия вербальной и невербальной форм коммуникации. Факторы их эффективного функционирования. Классификация невербальных средств коммуникации. Специфика восприятия и понимания вербальных и невербальных сообщений. Структура знака и знаковых маркеров. Закономерности функционирования многоуровневого знака.

### **Тема 3. Базовые принципы организации, координации и ведения деловой коммуникации.**

Мотивационный критерий как ведущий стимул интеракции в деловой коммуникации. Гуманистическая и манипулятивная коммуникация: предпосылки и специфика применения. Гарантийные формы и формулы эффективности деловой коммуникации. Контролирующие и корректирующие средства и механизмы коммуникативного воздействия.

### **Тема 4. Общение как катализатор и как дивергент деловой коммуникации.**

Общение как разновидность социально-психологической деятельности. Принципы рационального установления, развития и прекращения коммуникативного контакта. Факторы и условия эффективного применения деятельности общения в деловой коммуникации. Перцептивные, интерактивные и коммуникативные барьеры и мотиваторы общения в деловой коммуникации.

### **Тема 5. Форма письменной деловой коммуникации.**

Фактор увеличения удельного веса формы знака в письменной деловой коммуникации. Юридически закреплённые реквизиты сторон, их актуализация в деловой корреспонденции. Жанры и шаблоны деловой корреспонденции. Фактор официально-делового стиля. Принципы ведения и хранения документов.

### **Тема 6. Формирование и соблюдение устного официально-делового стиля.**

Официально-деловой стиль как функциональный класс языковых средств. Сопряжение разговорного и официально-делового стилей в деловой коммуникации. Этикетные нормативы и требования к вербальной и невербальной непосредственной коммуникации. Человеческий фактор дестабилизации делового сотрудничества и механизмы его упреждения.



### **Тема 7. Конфликт и конфликтная ситуация.**

Ключевые отличия конфликта и конфликтной ситуации. Социологические и психологические причины возникновения конфликтов и конфликтных ситуаций. Маркеры возникновения конфликтной ситуации. Механизмы предотвращения и уклонения от конфликта. Конфликт как радикальное средство эффективного решения коммуникативных задач.

### **Тема 8. Проблемные типы личности – крайнее проявление психотипа.**

Понятие и структура личности. Психические конструкторы, определяющие тип личности. Характер как психический комплекс личностных характеристик. Типология характера. Типология психологических и социальных радикалов, факторы их возникновения. Средства и механизмы эффективного взаимодействия с проблемными типами личности.

### **Тема 9. Принципы и мотиваторы лжи.**

Факторы порождения ложных вербальных сообщений. Коммуникативный диссонанс вербальных и невербальных средств в ситуации возникновения ложных сообщений. Маркеры лжи. Средства и механизмы упреждения маркеров ложного сообщения. Техники установления истины коммуникативных интенций. Техники нейтрализации негативного влияния ложных сообщений на развитие коммуникативной ситуации.

### **Тема 10. Кардинальные отличия коммуникации в малой группе, межличностной и массовой коммуникации.**

Социально-психологические параметры, коммуникативные функции и культурно-этнические показатели межличностной коммуникации, коммуникации в малой группе и массовой коммуникации. Специфика эффективного коммуникативного воздействия и взаимодействия в разномасштабном социуме. Стратегии и тактики деловой коммуникации в группах различного уровня.

### **Тема 11. Принципы и техники манипулятивного воздействия.**

Понятие манипулятивной коммуникации, её отличие от гуманистической и ритуальной коммуникации. Уровни манипулятивного воздействия. Факторы эффективности манипулятивных механизмов. Технология и механизмы манипулятивного воздействия на межличностном, внутриличностном, социальном и культурно-этническом уровнях. Средства противодействия манипуляции.

### **Тема 12. Грамотный мониторинг как средство контроля эффективности контактной интеракции.**

Мониторинг как общее диагностическое и частное координирующее средство. Принципы организации и ведения мониторинга, его виды. Маркеры целесообразности внесения рационализации и оптимизации производства. Базовые критерии оценки качества производства. Предупреждение измерительной погрешности социального мониторинга.



## 7. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

семестр	Образовательные технологии, методы и формы обучения
4 семестр	<p><b>Лекции</b> – репродуктивные технологии (передача на научной основе информации); проблемные технологии (проблемная лекция).</p> <p><b>Семинарские занятия</b> – коммуникативные технологии (согласно различным ситуациям выражать свою мысль и представлять информацию в устной и письменной форме, принимать и понимать высказанное собеседником сообщение), проблемно-поисковые (проблемный семинар), дискуссионные технологии (круглый стол, дискуссия, дебаты), технологии проектного обучения</p>

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Виды самостоятельной работы	Объем самостоятельной работы	Формы самостоятельной работы
Аудиторная		- конспектирование излагаемого материала лекции в соответствии с планом,
Внеаудиторная	92	- выполнение проектных заданий, предусмотренных планом семинарского занятия; - подготовка сообщения по теоретическим вопросам по плану семинарского занятия; - презентация результатов проектирования; - изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации; - подготовка к семинарским занятиям, контрольным мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации



## 9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результат обучения по дисциплине	Вид контроля и аттестации	Наименование оценочного средства
<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основополагающие концепты понятийно-категориального аппарата теории коммуникации;</li><li>- факторы и закономерности социальных контактов и отношений;</li><li>- стереотипные и нормативные требования к эффективной социальной деловой коммуникации;</li><li>- ведущие социально-психологические характеристики разноуровневых социальных групп;</li><li>- техники и механизмы эффективной деловой коммуникации в зависимости от текущей коммуникативной ситуации;</li></ul> <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- рационально устанавливать и развивать социальные контакты;</li><li>- координировать коммуникативные процессы в зависимости от меняющихся условий социального контакта;</li><li>- рационально устанавливать и развивать социальные контакты</li></ul>	<b>Текущий контроль</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- вопросы к устному опросу;</li><li>- задания на анализ и/или моделирование коммуникативной ситуации</li></ul>
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- вопросы к зачету;</li><li>- задания на анализ и/или моделирование коммуникативной ситуации</li></ul>

## 10. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### 10.1. Основная учебная литература

1. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>
2. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций : учебное пособие / А.Н. Мунин. - М. : Флинта, 2016. - 376 с. - (Библиотека психолога). - ISBN 978-5-9765-0125-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>.
3. Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской Федерации. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>.
4. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>.
5. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Инженерно-технологическая академия, Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный





университет. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>.

### 10.2. Дополнительная учебная литература

1. Азарных, Т.Д. Психология делового общения: элективный курс : учебное пособие / Т.Д. Азарных, И.Ф. Ознобкина. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2010. - 184 с. - ISBN 978-5-89448-794-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141982>.
2. Аминов, И. И. Психология делового общения [Текст] : учеб. пособие / И. И. Аминов. - 7-е изд., стер. - Москва : Омега-Л, 2011. - 304 с.
3. Измайлова, М. А. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2011. - 250 с.
4. Ильченко, С.В. Деловые и научные коммуникации : учебное пособие / С.В. Ильченко, Е.Я. Кивит, А.Б. Оришев ; Институт бизнеса и дизайна. - Москва : ООО «Сам Полиграфист», 2014. - 146 с. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488283>
5. Покровская, Е. А. Бизнес-коммуникации [Текст] : допущено УМО в качестве учеб. пособия для вузов / Е. А. Покровская, И. Б. Лобанов. - Москва : Дашков и К°, 2010. - 287 с.
6. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст] : учебник : рек. М-вом образования и науки РФ в качестве учеб. для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - Москва : Инфра-М, 2012. - 383 с.
7. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>

## 11. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ

### ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

#### 11.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. Использование манипулятивных техник в деловом общении / А. Бандурка, С. Бочарова, Е. Землянская [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://psyfactor.org/lib/manipulation.htm>
2. Мониторинг как средство контроля состояния внешней и внутренней среды [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://elibrary.ru/item.asp?id=28937581>
3. Педагогический мониторинг как средство управления и контроля учебно-воспитательным процессом [Электронный ресурс] / Н.Г. Багаутдинова. – М., 2002. – Режим доступа : <https://elibrary.ru/item.asp?id=26299799>
4. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://psy.wikireading.ru/9933>

#### 11.2. Профессиональные базы данных

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru> – полнотекстовая, реферативная база данных.
2. Национальная электронная библиотека (НЭБ). Полнотекстовая база данных.
3. Polpred.com Обзор СМИ <http://www.polpred.com>- полнотекстовая база данных, многоотраслевая.
4. Аналитическая реферативная база данных журнальных статей - БД МАРС



5. Реферативно-библиографическая База данных компании EBSCO ERIC (Education Resource Information Center)
6. Реферативно-библиографическая База данных компании EBSCO Research Starters: Education
7. Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science
8. Библиографическая и реферативная база данных и инструмент для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях Scopus

## 12. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Формы самостоятельной работы студентов по данной дисциплине включают в себя:

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;

- подготовка к семинарским занятиям, контрольным мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателя являются:

- выполнение проектных заданий, предусмотренных планом семинарского занятия;
- подготовка сообщения по теоретическим вопросам по плану семинарского занятия;
- презентация результатов проектирования.

## 13. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Информационные технологии	Программное обеспечение	Информационные справочные системы
Технологии визуализации Мультимедиа-технологии	MS Office 2007 программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat программа для создания слайд-шоу Microsoft Power Point офисный пакет LibreOffice (Writer, Impress, Draw, Base, Calc, Math) программа для работы с pdf AtrilDocumentViewer просмотрщик изображений Ristretto графический редактор GIMP медиаплеер VLC аудиоплеер audacious видеоредактор Kdenlive	
Технологии сбора, хранения, систематизации информации	программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat архиватор WinRAR программа для работы с pdf Atril Document Viewer, офисный пакет LibreOffice (Writer, Impress, Draw,	Информационные Банки Системы КонсультантПлюс. Справочно- правовая система Электронный справочник “Информιο” для высших учебных заведений <a href="http://www.informio.ru/">http://www.informio.ru/</a>



	Base, Calc, Math)	
Технологии поиска информации	браузер Mozilla Firefox браузер Chrome браузер Chromium	Информационные Банки Системы КонсультантПлюс. Справочно- правовая система Электронный справочник “Информио” для высших учебных заведений <a href="http://www.informio.ru/">http://www.informio.ru/</a>
Технологии обработки информации различных видов	MS Office 2007 программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat программа для создания слайд-шоу Microsoft Power Point программа для работы с pdf AtrilDocumentViewer офисный пакет LibreOffice (Writer, Impress, Draw, Base, Calc, Math)	
Коммуникационные технологии	браузер Mozilla Firefox браузер Chrome браузер Chromium	

#### 14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины оборудованы

- учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа;
- учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа;
- учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещение для самостоятельной работы.