

2013

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего профессионального образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)


 УТВЕРЖДАЮ
 Проректор
 по учебно-методической работе
 _____ А.А.Панфилов
 « 17 » февраля 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
 по дисциплине
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВЫХ КОНТАКТОВ»
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
 Профиль подготовки Эффективное государственное и муниципальное администрирование
 Уровень высшего образования Бакалавриат
 Форма обучения Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
V	2, 72 час.	18	18	-	36	Зачет
Итого	2, 72 час.	18	18	-	36	Зачет

Владимир 2015

Handwritten mark

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация деловых контактов» является обучение приемам и навыкам эффективного делового взаимодействия. Основные задачи дисциплины: дать представление о деловой коммуникации и ее формах, обучить приемам общения для эффективного делового взаимодействия, освоить анализ поведения участников деловых ситуации, овладеть навыками ведения деловой беседы и дискуссии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Курс «Организация деловых контактов» органически связан с рядом дисциплин управленческого характера, объектом изучения которых являются методики и практические знания в области коммуникация, делового общения, принятия решений. Курс находится в логической и содержательной взаимосвязи с такими дисциплинами как «Организация публичных выступлений», «Формирование общественного мнения в государственных и муниципальных структурах» и предполагает наличие у студентов соответствующих знаний.

Изучение курса формирует фундамент для изучения дисциплин «Эффективность государственного и муниципального управления», «Администрирование и менеджмент в государственном и муниципальном управлении», а также при прохождении всех видов практик.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:	
<i>Знать:</i>	<ul style="list-style-type: none">• особенности межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-9)• особенности делового общения и публичных выступлений, правила ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки (ОПК-4)
<i>Уметь:</i>	<ul style="list-style-type: none">• осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9)• осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)
<i>Владеть:</i>	<ul style="list-style-type: none">• способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9)• способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет _ 2 _ зачетных единиц, _ 72 _ часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины		Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Коммуникация как функция делового общения	5	2	2			4	2 часа., 50%		
2	Деловые коммуникации		2	2			4	2 часа., 50%		
3	Формы делового общения		2	2			4	2 часа., 50%	Рейтинг-контроль 1	
4	Технология и психология ведения переговоров		2	2			4	2 часа., 50%		
5	Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 1		2	2			4	2 часа., 50%		
6	Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 2		2	2			4	2 часа., 50%	Рейтинг-контроль 2	
7	Этикет деловой беседы и виды вопросов		2	2			4	2 часа., 50%		
8	Конфликты		2	2			4	2 часа., 50%		
9	Пути разрешения конфликтных ситуаций		2	2			4	2 часа., 50%	Рейтинг-контроль 3	
Всего			18	18			36	18 часов., 50%	Зачет	

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Σ общее число компетенций
		ПК-9	ОПК-4	
Коммуникация как функция делового общения	8	+	+	2
Деловые коммуникации	8	+	+	2
Формы делового общения	8	+	+	2
Технология и психология ведения переговоров	8	+	+	2
Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 1	8	+	+	2
Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 2	8	+	+	2
Этикет деловой беседы и виды вопросов	8	+	+	2
Конфликты	8	+	+	2
Пути разрешения конфликтных ситуаций	8	+	+	2
Зачет		+	+	2
Итого	72			
Вес компетенции (А)		1	1	2

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Лекция №1 Коммуникация как функция делового общения

Коммуникации являются важнейшей составляющей в деятельности руководителя, поскольку коммуникации – это **обмен информацией между людьми**. Коммуникации – важнейший элемент обеспечения эффективности управления. Коммуникация (от лат. communicatio - сообщение) - **специфический обмен информацией**. Коммуникативный процесс.

Лекция №2 Деловые коммуникации

Деловая коммуникация - это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на **организацию и оптимизацию** того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр. **Основные задачи деловой коммуникации** - продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

Лекция №3 Формы делового общения

Деловое совещание - это общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

Особенности проведения совещания по планированию, совещания по мотивации, по внутрифирменной организации, по контролю за деятельностью.

Лекция №4 Технология и психология ведения переговоров.

Переговоры. **Основные элементы подготовки к переговорам** Разработка плана и программы переговоров, **Подбор специалистов в группу участников переговоров.** Подготовка переговорной позиции.

Лекция №5 Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть

1.

Деловой протокол – это те же самые правила дипломатического протокола, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки и т.д. **Подготовка к визиту, опыт развития международных отношений.**

Лекция №6. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 2.

Встреча делегации Ранг и должность встречающего главы делегации должны соответствовать рангу и должности приезжающего. **Прием делегации очень высоких рангов.** Приветствие делегации.

Лекция №7 Этикет деловой беседы и виды вопросов

Внешний вид, Посмотрите на себя внимательно Захотели ли вы вести дела, устанавливая какие-либо контакты с вашим отражением в зеркале. **Действия.** Как вы едите, сидите, стоите, как ходите. Как разговариваете с начальником и подчиненным, родственником и продавцом в магазине. **Начало беседы.** асть информации об этом может быть получена наблюдателем уже за первые 2-4 мин.

Лекция №8 Конфликты

Конфликт – трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми социальными переживаниями. **Конфликт в сфере человеческих отношений.** **Конфликт применим** как к производственным отношениям так и к межличностным частным отношениям.

Лекция №9 Пути разрешения конфликтных ситуаций.

Методы преодоления конфликтных ситуаций. Преодолеть любой из многочисленных конфликтов помогает нам личный опыт и способность анализировать свое поведение, умение не преувеличивать окраску эмоциональных переживаний, морально-волевая готовность к такому восприятию конфликтов, которая бы не нарушала внутреннего, душевного равновесия. **Рекомендации канадского ученого Бруно Селье.**

Перечень тем практических занятий

	Темы, разделы дисциплины	Содержание практических занятий
1.	Коммуникация как функция делового общения	Практическое занятие №1 Лидеры стран партнеров России
2.	Деловые коммуникации	
3.	Формы делового общения	
4.	Технология и психология ведения переговоров	Практическое занятие №2 Транснациональные компании, имеющие представительства в России
5.	Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 1	
6.	Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 2	Практическое занятие №3 Особенности ведения бизнеса в зарубежных странах
7.	Этикет деловой беседы и виды вопросов	
8.	Конфликты	
9.	Пути разрешения конфликтных ситуаций	

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение дисциплины предполагает использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- разбор конкретных ситуаций (темы 5, 9);
- деловые и ролевые игры (темы 1, 3, 6, 7);
- психологические тренинги (темы 2, 4, 8).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе её реализации по предварительно выданным бакалаврам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач (Кейс-метод).
3. Индивидуальные и коллективные консультации по выполнению работ.
4. Выступление и оппонирование на семинарских занятиях.
5. Зачет.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Итоговый контроль по курсу осуществляется так же в форме тестирования.

Самостоятельная работа студентов Темы рефератов

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Деловое общение и развитие личности.
3. Теория и практика проблем делового общения.
4. Основные направления прикладной психологии делового общения.
5. Деловое общение и деловые отношения.
6. Эмпатия личности и деловое общение.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства в деловом общении.
9. Вербальные средства в деловом общении.
10. Манипулятивное общение.
11. Критерии творческого общения.
12. Личностные факторы успешного делового общения.
13. Взаимопонимание в общении.
14. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
15. Социально-психологические показатели делового общения.
16. Типы личного влияния в деловом общении.
17. Проблема кодирования невербальной информации.
18. Кодирование информации.
19. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
20. Сценарии взаимодействия.
21. Механизмы взаимодействия.
22. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
23. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
24. Методы преодоления конфликта.
25. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

Промежуточная аттестация Список вопросов к зачету

1. Понятие и средства деловой коммуникации.

2. Функции языка в общении.
3. Виды речевой деятельности. Формы языка и стили речи.
4. Трудности эффективного слушания.
5. Рекомендации для эффективного слушания.
6. Что понимается под эффективным анализом деловой ситуации?
7. Признаки и характеристики делового общения.
8. барьеры эффективной коммуникации.
9. Понятие коммуникативной компетентности специалиста.
10. Средства психологического воздействия, уровни, цели.
11. Приемы, стимулирующие общение.
12. Деловая беседа, цели и задачи.
13. Структурная организация беседы.
14. Публичная речь и презентация.
15. Понятие деловых писем и их классификация.
16. Тактика правильной критики.
17. Правила и тактика ведения спора.
18. Характеристика конфликтов.
19. Структура конфликтов.
20. Стили поведения в конфликтной ситуации.
21. Инициативно-целевая технология ведения переговоров.
22. Программно-целевая технология ведения переговоров.
23. Регламентная технология ведения переговоров.
24. Процессорные технологии подготовки переговоров.
25. Понятие, содержание и стадии переговоров с иностранными партнерами.

Текущий контроль Тестовые задания к рейтинг-контролю

№	Вопрос теста
Рейтинг-контроль 1	
1.	Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей Б) самоанализ поведения участников В) <u>устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу</u>
2.	Прием прямого подхода А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе В) <u>заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления</u>
3.	Идентификация А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника В) <u>предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели</u>
Рейтинг-контроль 2	
4.	Оценка мотивов и уровня информированности А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника В) <u>позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации</u>
5.	Гипотетический подход А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме В) <u>заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение</u>

6.	<p>Заключительный этап позволяет</p> <p>А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником</p> <p>Б) накопить полезный опыт на будущее</p> <p>В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы</p>
Рейтинг-контроль 3	
7.	<p>Фиксация договоренности является</p> <p>А) заключительным элементом основной части деловой беседы</p> <p>Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы</p> <p>В) элементом заключительного этапа деловой беседы</p>
8.	<p>В каких случаях необходимо проведение делового совещания</p> <p>А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения</p> <p>Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний</p> <p>В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы</p>
9.	<p>Проблемное деловое совещание</p> <p>А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу</p> <p>Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни</p> <p>В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы</p>
10.	<p>Кульминационная структура изложения материала</p> <p>А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется</p> <p>Б) выводы делаются в конце выступления</p> <p>В) основная проблема раскрывается в середине выступления</p>

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

а) основная литература из библиотеки ВлГУ:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2013. — 528 с. — ISBN: 978-5-394-01739-1
2. Чумиков А.Н. Антикризисные коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Чумиков А.Н. — Электрон. текстовые данные. — М.: Аспект Пресс, 2013. — 172 с. — ISBN: 978-5-7567-0716-8
3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я. — Электрон. текстовые данные. — М.: Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN: 978-5-98079-935-9

б) дополнительная литература из библиотеки ВлГУ:

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — ISSN: 2227-8397
2. Будильцева М.Б. Основы риторики и коммуникации. Нормативный и коммуникативный аспекты современной риторики [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Пугачёв И.А. — Электрон. текстовые данные. — М.: Российский университет дружбы народов, 2013. — 118 с. — ISBN: 978-5-209-05484-9
3. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 с. — ISBN: 978-5-238-00919-3
4. Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Горфинкель В.Я., Торощов В.С., Швандар В.А. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 128 с. — ISBN: 5-238-00923-2
5. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: методические рекомендации к учебному курсу/ — Электрон. текстовые данные. — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. — 28 с. — ISSN: 2227-8397

в) периодические издания:

1. Вестник МГУ: экономика
2. Вестник Российского экономического университета им. Плеханова
3. Региональная экономика: теория и практика
4. Инновации

г) интернет-ресурсы:

1. Еженедельник «Секрет фирмы» - www.sf-online.ru
2. Еженедельник «Эксперт» - www.expert.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Поточная аудитория для лекционных занятий.
2. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
3. Проектор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
4. Флипчарт.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и профилю подготовки «Эффективное государственное и муниципальное администрирование».

Рабочую программу составил к.э.н., доцент Посаженников А.А.

Рецензент
(представитель
работодателя)

Начальник муниципального
казенного учреждения
«Управление гражданской защиты
города Владимира» (МКУ «ВУГЗ»)
Беликов Б.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономика и стратегическое управление»

Протокол № 23 от 16.02.2015 года.


Заведующий кафедрой Скуба Р.В.


Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Государственное и муниципальное управление»

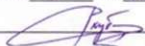
протокол № 5 от 16.02.2015 года.

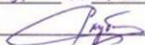
Председатель комиссии Скуба Р.В.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2013-2014 учебный год
Протокол заседания кафедры № 23 от 16.02.2015 года
Заведующий кафедрой _____


Рабочая программа одобрена на 2014-2015 учебный год
Протокол заседания кафедры № 23 от 16.02.2015 года
Заведующий кафедрой _____


Рабочая программа одобрена на 2015-2016 учебный год
Протокол заседания кафедры № 39 от 30.06.2015 года
Заведующий кафедрой _____


Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год
Протокол заседания кафедры № 37 от 27.06.2016 года
Заведующий кафедрой _____


Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____