2015г

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

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:	
Знать:	• особенности межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-9) • особенности делового общения и публичных выступлений, правила ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки (ОПК-4)
Уметь:	• 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)
Владеть:	• 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** Коммуникативнй 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 коллек тивного 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, устанавливать 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 лабораторных работ

	Темы, разделы дисциплины	**Содержание лабораторных работ**
1.	Коммуникация как функция делового общения	Лабораторная работа №1 Лидеры стран партнеров России
2.	Деловые коммуникации	
3.	Формы делового общения	
4.	Технология и психология ведения переговоров	Лабораторная работа №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	
7.	Этикет деловой беседы и виды вопросов	Лабораторная работа №3 Особенности ведения бизнеса в зарубежных странах
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 требования 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 общения.
9. Вербальные средства в деловом общении общения.
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. Кодировании 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) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
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) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
3.	Идентификация А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели
	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) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
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) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение

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

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

а) основная литература из библиотеки ВлГУ:

1. Непряхин Н.Ю. Гни свою линию. Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]/ Непряхин Н.Ю. — Электрон. текстовые данные. — М.: Альпина Паблишер, 2015. — 137 с. ISBN: 978-5-9614-0623-8
2. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Борисенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: Московский гуманитарный университет, 2014. — 158 с. ISBN: 978-5-98079-996-0
3. 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

б) дополнительная литература из библиотеки ВлГУ:

1. 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
2. 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
3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — ISSN: 2227-8397
4. 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
5. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 с.— ISBN: 978-5238-00919-3

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 11.02.2015 года.

Заведующий кафедрой Скуба Р.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Государственное и муниципальное управление»
протокол № 5 от 11.02.2015 года.

Председатель комиссии Скуба Р.В.

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу дисциплины
«Организация деловых контактов»
по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»,
профиль подготовки «Эффективное государственное и муниципальное администрирование»,
разработанную доцентом кафедры ЭСУ Посаженниковым А.А.

Рабочая программа дисциплины «Организация деловых контактов» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» для очной формы обучения.

Содержание рабочей программы дисциплины «Организация деловых контактов» соответствует современному уровню и тенденциям развития экономики и менеджмента. Рабочая программа учитывает аудиторную и самостоятельную нагрузку, включает формы контроля в соответствии с учебным планом. Тематический план соответствует основным требованиям и особенностям национальной экономики;

Содержание курса построено в единой логике и представлено десятью темами, отражающими в полной мере проблематику изучаемых процессов. Рабочая программа дисциплины охватывает весь материал, необходимый для обучения студентов высших учебных заведений и является достаточным для данной дисциплины. Рабочая программа включает тематическое планирование, учитывающее лабораторные работы и часы на самостоятельную работу студентов. В программе учтена специфика учебного заведения и отражена практическая направленность курса.

Образовательные технологии включают разбор конкретных ситуаций, деловые и ролевые игры, психологические тренинги.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины содержит список основной литературы, дополнительной литературы, журналы и интернет ресурсы по тематике курса.

Материально-техническое обеспечение дисциплины находится на высоком уровне. Имеются специально оборудования поточная аудитория для лекционных занятий, иллюстративный и текстовый раздаточный материал, ноутбук, проектор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями, флипчарт.

Существенных замечаний нет.

Разработанную рабочую программу дисциплины «Организация деловых контактов» рекомендую для использования в учебном процессе ВлГУ для студентов направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» для очной формы обучения.

Начальник муниципального
казенного учреждения
«Управление гражданской
защиты города Владимира»
(МКУ «ВУГЗ»)

/ Беликов Б.Н. / 16.02.2015г.
(подпись) (ФИО) (дата)

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 2017-2018 учебный год
Протокол заседания кафедры № 42 от 26.06.2017 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 _____