

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)



А.А.Панфилов

« 16 » 02 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 Заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
IV	2, 72 час.	4	-	4	64	Зачет
Итого	2, 72 час.	4	-	4	64	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:	
<i>Знать:</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• особенности межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-9)</li><li>• особенности делового общения и публичных выступлений, правила ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки (ОПК-4)</li></ul>
<i>Уметь:</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9)</li><li>• осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)</li></ul>
<i>Владеть:</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9)</li><li>• способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)</li></ul>

#### 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	4	0,5	0,5		7		0,5 часа., 50%		
2	Деловые коммуникации		0,5	0,5		7		0,5 часа., 50%		
3	Формы делового общения		0,5	0,5		7		0,5 часа., 50%		
4	Технология и психология ведения переговоров		0,5	0,5		7		0,5 часа., 50%		
5	Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 1		0,5	0,5		7		0,5 часа., 50%		
6	Организация деловых контактов с зарубежными партнерами Часть 2		0,5	0,5		7		0,5 часа., 50%		
7	Этикет деловой беседы и виды вопросов		0,5	0,5		7		0,5 часа., 50%		
8	Конфликты		0,25	0,25		7		0,25 часа., 50%		
9	Пути разрешения конфликтных ситуаций		0,25	0,25		8		0,25 часа., 50%		
Всего			4	4		64		4 часа., 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	7,5	+	+	2
Пути разрешения конфликтных ситуаций	8,5	+	+	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 лабораторных работ**

	<b>Темы, разделы дисциплины</b>	<b>Содержание лабораторных работ</b>
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	Лабораторная работа №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.

### **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.

## **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](http://www.sf-online.ru)
2. Еженедельник «Эксперт» - [www.expert.ru](http://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 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 26.06.18 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ 

Рабочая программа одобрена на 2018-2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 27.08.18 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 \_\_\_\_\_



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

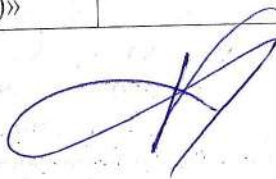
в рабочую программу дисциплины

*Организация деловых контактов*

образовательной программы направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность: *Эффективное государственное и муниципальное администрирование*  
(Бакалавриат)

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1	Дополнить раздел 8: Материально-техническое обеспечение дисциплины формулировкой: «Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint)»	Гойхер О.Л.	Протокола заседания кафедры СПиУЖКК № 22 от 27.01.2020 г.

Зав. кафедрой СПиУЖКК



О.Л. Гойхер