

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры менеджмента
и государственного и
муниципального управления
Протокол № 10 от 24.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.06 Менеджмент делового взаимодействия в государственном и муниципальном управлении
Направление подготовки:	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль):	Государственное регулирование экономики
Уровень высшего образования:	Магистратура
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Клюев К.В.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, формирование у студентов расширенного представления о деловом взаимодействии, основанном на учете психологических особенностей личности, включающего в себя методы борьбы с возражениями, использовании вербальных и невербальных сигналов, а также умение учитывать другие особенности личности при взаимодействии.

Задачи дисциплины:

усвоение основных понятий и овладение основными инструментами при управлении деловым взаимодействием;

овладение навыками вербального общения;

овладение навыками невербального общения;

овладение умениям и основ самоподачи;

налаживание взаимоотношений на основе психологических характеристик личности;

умение самоподачи с использованием технологий этикета;

овладение умениями технологий делового взаимодействия и методов борьбы с возражениями.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Знает методологию организации и руководства эффективной командной работой.	Наименование категории (группы) компетенций: «Командная работа и лидерство»
	УК-3.2 Умеет осуществлять организацию стратегической командной работы и руководство членами команды, распределяя и делегируя полномочия между ними для достижения поставленной цели.	
	УК-3.3 Способен организовать, координировать и руководить командным взаимодействием, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	
ОПК-1 Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти;	ОПК-1.1 Знает теоретические основы служебной этики и принятые профессиональным сообществом этические нормы профессии, в том числе антикоррупционной направленности.	-
	ОПК-1.2 Умеет соблюдать нормы служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти.	
	ОПК-1.3 Способен организовывать, координировать и осуществлять соблюдение антикоррупционного законодательства в деятельности органа власти.	

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ОПК-8 Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	<p>ОПК-8.1 Знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, принципы и правила служебных отношений и служебного поведения; правовые и нравственно-этические нормы взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.</p> <p>ОПК-8.2 Умеет применять правовые механизмы при анализе взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.</p> <p>ОПК-8.3 Способен разрабатывать рекомендации по эффективному взаимодействию органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.</p>	-

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3.1. Знает методологию организации и руководства эффективной командной работой.	Знает техники и приемы общения правила слушания ведения беседы убеждения; этические принципы общения.
УК-3.2. Умеет осуществлять организацию стратегической командной работы и руководство членами команды, распределяя и делегируя полномочия между ними для достижения поставленной цели.	Умеет устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.
УК-3.3. Способен организовать, координировать и руководить командным взаимодействием, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	Владеет навыками сплочивания коллектива и достижения целей.
ОПК-1.1. Знает теоретические основы служебной этики и принятые профессиональным сообществом этические нормы профессии, в том числе антикоррупционной направленности.	Знает: -этические и социально - психологические основы служебной деятельности; -гуманистические перспективы развития этики и этикетных норм делового общения; -специфику деловой этики.
ОПК-1.2. Умеет соблюдать нормы служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти.	Умеет применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности в органах власти.
ОПК-1.3. Способен организовывать, координировать и осуществлять соблюдение антикоррупционного законодательства в деятельности органа власти.	Владеет навыками достигать поставленных результатов путем делового взаимодействия с сотрудниками.
ОПК-8.1. Знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, принципы и правила служебных отношений и служебного поведения; правовые и нравственно-этические нормы взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Знает основы профессионального поведения и этикета, влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-8.2. Умеет применять правовые механизмы при анализе взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Умеет: производить конкретный анализ процессов делового общения и коммуникации, в том числе конфликтных ситуаций; - решать свои профессиональные задачи с учетом нравственной самооценки человеческой личности; - формировать представление о нормах, ценностях, психологических качествах, определяющих поведение людей в профессиональной деятельности, при деловом общении.
ОПК-8.3. Способен разрабатывать рекомендации по эффективному взаимодействию органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	Владеет навыками всестороннего общения с различными людьми, обладающих различными специфическими особенностями и манерами.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-1.1 ОПК-8.1 УК-3.1	ОПК-1.2 ОПК-8.2 УК-3.2	ОПК-1.3 ОПК-8.3 УК-3.3
1	Особенности делового взаимодействия	УК-3 ОПК-1 ОПК-8	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Применение при деловом взаимодействии вербальных технологий	УК-3 ОПК-1 ОПК-8	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Применение при деловом взаимодействии невербальных технологий	УК-3 ОПК-1 ОПК-8	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
4	Деловое взаимодействие с учетом психологических характеристик личности	УК-3 ОПК-1 ОПК-8	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Особенности делового взаимодействия Виды общения, стороны общения, барьеры делового взаимодействия, механизмы межгруппового взаимодействия.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Самоподача и самопрезентация при деловом взаимодействии.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Применение при деловом взаимодействии вербальных технологий Стили речи. Правила успешной вербальной коммуникации (принципы речевого воздействия). коммуникационные эффекты: слушание в деловой коммуникации, причины неправильного слушания, типичные ошибки слушания, виды слушания, виды вопросов и ответов.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Технологии вербального общения.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Тема 3: Применение при деловом взаимодействии невербальных технологий Интерпретация сигналов. Жестикуляция. Зоны и территории. Расположение за столом и в машине Практические занятия/самостоятельная работа: Технологи невербального и смешанного взаимодействия Лабораторная работа: -
Тема 4: Деловое взаимодействие с учетом психологических характеристик личности Виды сенсорных каналов и соответствующие им человеческие типы и темперамент человека при деловом взаимодействии. Практические занятия/самостоятельная работа: Выявление барьеров препятствий и ненужной информации. Лабораторная работа: -
Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	32	32
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	16	16
Самостоятельная работа студента (СР)	69	69
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	69	69
Контроль самостоятельной работы (КСР)	7	7
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Особенности делового взаимодействия	2	2	4	0	15	4
2	Применение при деловом взаимодействии вербальных технологий	2	4	4	0	15	4
3	Применение при деловом взаимодействии невербальных технологий	2	6	4	0	20	4
4	Деловое взаимодействие с учетом психологических характеристик личности	2	4	4	0	19	4
Итого:			16	16	0	69	16

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Особенности делового взаимодействия	2	2	0	0	20	4
2	Применение при деловом взаимодействии вербальных технологий	2	2	0	0	20	4
3	Применение при деловом взаимодействии невербальных технологий	2	0	2	0	20	4
4	Деловое взаимодействие с учетом психологических характеристик личности	2	0	2	0	31	4
Итого:			4	4	0	91	16

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	32	32
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	16	16
Самостоятельная работа студента (СР)	72	72
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	72	72
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	36	36
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Особенности делового взаимодействия	2	4	4	0	20	4
2	Применение при деловом взаимодействии вербальных технологий	2	4	4	0	20	4
3	Применение при деловом взаимодействии невербальных технологий	2	4	4	0	20	4
4	Деловое взаимодействие с учетом психологических характеристик личности	2	4	4	0	12	4
Итого:			16	16	0	72	16

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ И УБЕЖДАЮЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ. Учебник и практикум для вузов / Корягина Н. А. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2022 г. - 225 с. - ISBN 978-5-534-11562-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/samoprezentaciya-i-ubezhdayuschaya-kommunikaciya-494962>

2. МЕНЕДЖМЕНТ. УПРАВЛЕНИЕ ХОЛДИНГОМ. Учебное пособие для вузов / Красильников С. А., Красильников А. С. ; Под ред. Красильникова С.А. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 169 с. - ISBN 978-5-9916-8751-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-upravlenie-holdingom-491151>

3. ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ И СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЯХ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Душкина М. Р. - Московский государственный психолого-педагогический университет (г. Москва), 2022 г. - 228 с. - ISBN 978-5-534-12475-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-vliyaniya-v-delovom-obschenii-i-socialnyh-kommunikacijah-496320>

Дополнительная литература:

1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ. Учебное пособие для вузов / Корягина И. А., Хачатурян М. В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва); Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 188 с. - ISBN 978-5-534-06934-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/sovremennye-problemy-teorii-upravleniya-494189>

2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ЭФФЕКТИВНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ 2-е изд. Практическое пособие / Митрошенков О. А. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва), 2022 г. - 315 с. - ISBN 978-5-534-10704-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-494467>

3. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Коноваленко М. Ю. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 466 с. - ISBN 978-5-534-11058-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-488946>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная

база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-rpo.ru>. - Текст: электронный

9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

10. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://instituciones.com>. - Текст: электронный

11. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

12. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

13. Министерство финансов Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://minfin.gov.ru/ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Собеседование, опрос/Контрольная работа №1

Вариант 1.

1. Аргументация, тезис, аргументы.
 2. Основные формально-логические законы. Логические ошибки.
 3. Способы аргументации. Нисходящая - восходящая, односторонняя - двусторонняя, индуктивная - дедуктивная.
 4. Правила эффективной аргументации. Причины неэффективной аргументации.
- Задание: приведите примеры по каждому виду аргументов.

Вариант 2.

1. Виды и типы конфликтов. Их причины.
2. Пути преодоления конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
3. Управление конфликтами.
4. Позитивные и негативные итоги конфликта.

Задание: найти реальные примеры различных видов конфликтов в сфере

делового общения.

Вариант 3.

1. Место и роль документирования в деловом общении. Общие правила оформления документов.
 2. Виды деловой корреспонденции: договоры (контракты), деловые письма, служебные записки.
 3. Структура делового письма.
 4. Правила оформления и использования визитных карточек.
- Задание: привести примеры письма-запроса, письма-напоминания и письма-просьбы; определить логические элементы, характерные для этих писем.

Собеседование, опрос/Контрольная работа №2

Вариант 1

1. Типы совещаний по целям (ознакомительное, информационное, разъяснительное, проблемное и др.).
 2. Цели и функции руководителя. Подготовка совещания. Проведение совещания.
 3. Приемы активизации деятельности участников совещания.
 4. «Мозговой штурм».
- Задание: разработать критерии эффективности делового совещания.

Вариант 2

1. Вербальная коммуникация. Кодирование и декодирование информации. Вербальные барьеры.
 2. Невербальная коммуникация и ее роль в деловом общении.
 3. Принципы эффективного слушания делового партнера.
- Задание: составить свод правил эффективного понимания собеседника.

Коллоквиум/Проект (групповой проект) №1

1. Понятие общения, его сущность и движущие силы.
2. Уровни общения: между личностью и группой; внутри группы; между группами.
3. Типы общения: вербальное и невербальное.
4. Понятие делового общения и его формы: деловая беседа, деловое совещание; деловые переговоры.
5. Структура делового общения как единство коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон.
6. Особенности интерактивной фазы делового общения. Поведенческие акты и действия деловых партнеров, совместные действия.
7. Стили делового взаимодействия: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание.
8. Техника убеждения и влияния: привлечение к деятельности, заражение, адаптация.
9. Речь перед аудиторией (цель, форма и содержание).
10. Жанры публичной речи.
11. Коммуникативная стратегия публичной речи.
12. Образ оратора. Правила поведения перед слушателями.
13. Структура деловой беседы и основные ее виды.
14. Задачи начала беседы. Наиболее эффективные приемы воздействия на партнера по общению.
15. Приемы говорения. Основы тактики аргументации. Фаза принятия решений.
16. Критерии эффективности беседы.
17. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Корпоративная этика.
18. Деловой этикет. Понятие «протокола» в деловом общении.
19. Этика телефонного разговора.

20. Разнообразие профессиональных и национальных моделей общения, поведения, этикета.

Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1

Вариант 1

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего институт, который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Вариант 2

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного отчета. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести – ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2

Вариант 1

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Вариант 2

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3

Вариант 1

Подчиненный вам работник – талантливый специалист в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным. Как вести себя?

Вариант 2

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать

заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только рабочие вопросы. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

Примерный перечень теоретических вопросов к зачету:

1. Деловое взаимодействие. Три стороны общения
2. Коммуникативные барьеры
3. Интерактивная сторона общения
4. Перцепция. Межгрупповое и межличностное общение
5. Самоподача в общении
6. Ошибки социального восприятия
7. Виды общения (2 классификации)
8. Вербальное общение
9. Стили речи
10. Правила успешной вербальной коммуникации (принципы речевого воздействия)
11. Коммуникационные эффекты
12. Шесть уровней восприятия (слушания)
13. Причины неправильного слушания
14. Типичные ошибки слушания
15. Виды слушания
16. Правила активного слушания
17. Виды вопросов
18. Стратегия ответов, в т.ч. на некорректные вопросы
19. Невербальное общение
20. Интерпретация сигналов
21. Зоны и территории. 4 зоны личной территории
22. Расположение за столом и в машине
23. Способы искусственного повышения статуса. Украшения – как невербальные сигналы
24. Репрезентативная система (сенсорные каналы)
25. Классификация на основе темперамента человека
26. Деловая беседа (основные этапы)
27. Эффективные приемы начала беседы
28. Рекомендации при передаче информации
29. Виды замечаний
30. Тактика парирования замечаний
31. Деловые переговоры. Виды тактик ведения переговоров
32. Малоэффективные стратегии поведения при переговорах и процедуры переговоров
33. Правила убеждения
34. Приоритетные качества, позволяющие решить проблему имиджа
35. Деловая одежда мужчины и женщины
36. Приоритетные качества, позволяющие решить проблему имиджа
37. Внешний облик мужчины и женщины

38. Правила приветствия и представления. Титулы и титулирование
39. Визитная карточка
40. Деловые приемы. Подарки
41. Деловой телефонный разговор

Примерный перечень практических заданий к зачету:

Задание 1.

Используя графически выполненную структуру фирмы, организации, где Вы работаете, заимствуя структуру из учебного пособия, или придуманную Вами на основании цифровых обозначений субъектов и объектов управления, смоделируйте коммуникации, дав их характеристику по следующим видам: вертикальные, горизонтальные, прямые, обратные, восходящие, нисходящие, устно, письменные, формальные, неформальные и т.п.

Задание 2.

Проанализируйте, выберите из представленного перечня коммуникаций 5 наиболее эффективных в одной из указанных преподавателем сфер управления. Аргументируйте свой выбор.

Перечень коммуникаций:

Ознакомление с указами, постановлениями, распоряжениями исполнительной власти, подведение итогов, оценка деятельности, обращение, собеседование при найме на работу, доведение до сведения распорядка работы, пресс-конференция, постановка задач, заседание коллегии, помощь в повышении квалификации, объявления, замечания, премирование, обсуждения, доклады по кадрово-социальным вопросам и об экономическом положении, осмотры предприятия, ведение производственной хроники, первичное ознакомление сотрудников с предприятием, составление и использование производственных справочников, брифинг, обсуждение и переговоры в рамках производственного совета, составление коллективного договора, собрания производственного коллектива, обсуждение служебных обязанностей, использование диктофонной техники, обсуждение дисциплинарных проступков, анализ производственной документации, вводные курсы, предоставление рекомендаций, индивидуальные беседы, специальные доклады, общение по телефону, составление и использование справочников о фирме, листовок, различного рода формуляров, организация досуга, обсуждение деятельности руководства, теледебаты, обучение руководящих кадров, информирование руководства, составление производственных отчетов, использование наглядных средств, рекламные листки, селекторное совещание, информационные сообщения по фирме, выпуск коллективной газеты, вручение юбилейных адресов, проведение конференции совместно с покупателями и партнерами, взаимодействие с профсоюзами, краткие сообщения и отчеты, использование радио и телесвязи, анализ производственных показателей, личная переписка, личная беседа, отчет, использование плакатов и диаграмм, аттестационное собеседование, рапорты, использование селекторной связи, справка контрольного управления, работа комиссии по технике безопасности, работа кружков качества, организация приемного времени, беседы с увольняющимися, премиальные обеды, слухи, ознакомление с результатами работы комиссии.

Задание 3.

Используя представленную ниже информацию, определите 10 факторов позитивно и 10 – негативно влияющих на качество и эффективность функционирования коммуникаций. Прокомментируйте свой выбор.

Факторы функционирования коммуникаций:

Усложнение коммуникационных сетей, неформализованные контакты, высокая интенсивность, качество коммуникационных сетей, способность к моделированию межличностных особенностей собеседника, речевая коммуникация, недопонимание, эмпатия, неумение слушать,

искренность, отставание слова от мысли, надежность, неформальность, пространственность организации, предвзятость, реакция, конструктивность, желательный ответ, сиюминутная критика, информация, домыслы, выдумки, тревоги, падение трудовой мотивации, умение слушать, расширение полномочий, коммуникативные барьеры: социальные, этнокультурные; психологические: невербальные моменты, конструктивность, неоправданность, специфичность, плохая коммуникабельность; пересмотр трудовых функций, оперативность информации, неблагоприятный психологический климат, замкнутость, дополнительные программы, поддержки, решительность, вздорность, позитивное отношение, открытость, слабая память, отсутствие обратной связи, неудовлетворенность в признании, стереотип восприятия, аморальность, текучесть, контроль руководства, изобретательность, надежность, готовность к восприятию, застенчивость, назойливость, несовместимость, лень, зло, беспомощность, эмоциональность, оборонительность, ожесточенность, самоуверенность, запуганность, неполнота восприятия, восторженность, семантика.

Задание 4.

В целях выработки навыков в делегировании полномочий заполните по приведенному образцу так называемый реестр поручений, в который необходимо заносить конкретные задачи (в соответствии с приоритетностью АБВ), сроки исполнения и результаты контроля.

Задание 5.

Разработайте возможные варианты решения проблемы

Проанализируйте, кого Вы обвините в случившемся, какое единственно верное решение Вы примете в отношении Ваших подчиненных.

Вы работаете начальником цеха. Во вторую рабочую смену один из вспомогательных рабочих Петр в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой рабочий Сергей, пытаясь по указанию мастера его отремонтировать, получил производственную травму. Утром молодой мастер Николай (работает второй год после окончания вуза) видел, как Петр и Сергей распивали спиртное, и сделал им замечание, но они его не послушались, ссылаясь на то, что у Петра день рождения.

Убыток от простоя оборудования и затрат на его ремонт составил 20 млн. рублей за смену. У Петра это был уже третий случай нарушения дисциплины за год. Сергей не имел правонарушений и числился хорошим рабочим.