

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Сыктывкарский государственный университет»
Институт менеджмента и предпринимательства
Кафедра экономической теории и корпоративного управления

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ДИСЦИПЛИНЫ**

Современные управленческие коммуникации
Направление подготовки

38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки

Стратегическое управление бизнесом

Квалификация (степень) выпускника

Магистр (прикладная магистратура)

Форма обучения

Очная, очно-заочная

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Сыктывкарский государственный университет»
Институт менеджмента и предпринимательства
Кафедра экономической теории и корпоративного управления

УТВЕРЖДЕНО
на заседании учебно-методической комиссии
Института менеджмента и предпринимательства
«___» _____ 2015 г.
Протокол № _____

Председатель УМК
_____ А.Н.Куликова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Современные управленческие коммуникации
(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки
38.04.02 «Менеджмент»
Профиль подготовки

Стратегическое управление бизнесом

Квалификация (степень) выпускника
Магистр (прикладная магистратура)

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Блок дисциплин Б1.В.ОД.1 общенаучный цикл, вариативная часть, обязательные дисциплины

Семестр: 1 Всего учебных занятий – 72 часа, 2 зач.ед. В том числе: Аудиторные – 8 часов, из них: Лекции - 4 часов; Практические занятия - 4 часов; Лабораторные занятия – 0 часов; Самостоятельная работа - 60 часов; Интерактивные и активные -8 часов; Контроль – 4 часа; Форма текущего контроля – контрольная работа; Промежуточный контроль – зачет.
--

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ И УТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВПО и
учебного плана направления подготовки 080200.62 «Менеджмент»

Автор рабочей программы:

д.э.н., профессор, академик РАЕН

А.П. Шихвердиев

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
на заседании кафедры экономической теории
и корпоративного предпринимательства

Протокол заседания № ____ от « ____ » сентября 2015г.

Заведующий кафедрой
д.э.н., профессор, академик РАЕН

А.П. Шихвердиев

Согласовано:

Председатель учебно-методической комиссии института,
доцент
протокол № ____ от « ____ » _____ 2015г.

А.Н.Куликова

Раздел 1. Характеристики учебных занятий

1.1. Цель и задачи учебных занятий

Основной целью изучения современных управленческих коммуникаций является знакомство с основными теоретическими подходами к анализу эффективной управленческой коммуникации, изучение и освоение обучающимися соответствующего понятийного аппарата и эффективных практик в области деловой, межличностной, организационной коммуникации.

Изучение, овладение навыками делового общения и развитие коммуникативной компетентности будущих специалистов. Специалист, освоивший предлагаемый материал, сможет эффективно использовать его в сфере менеджмента, экономики и управления на предприятии.

Достижение цели подразумевает выполнение следующих задач:

- представить студентам основные теоретические подходы к анализу эффективной коммуникации и показать междисциплинарный характер этой области знания
- показать место деловой коммуникации в системе социальных коммуникаций и ее значимость в менеджменте компании;
- раскрыть суть основных понятий, средств, видов и форм современной эффективной бизнес-коммуникации;
- изучить эффективные практики в области эффективной коммуникации и научиться их применять в интересах бизнеса;
- сформировать основы коммуникативной компетентности в сфере деловых и межличностных отношений больших и малых групп.

1.2. Требования к подготовленности обучающегося к освоению содержания учебных занятий (пререквизиты)

Для понимания материала данной дисциплины студентами должны быть прослушаны лекции, успешно выполнены практические занятия в процессе обучения с учетом межпредметных связей в рамках дисциплин: устная речь, основы теории управления, психология и педагогика. Приобретено умение самостоятельно формулировать новые задачи эмпирических и прикладных исследований в области менеджмента и организации бизнеса.

1.3. Перечень результатов обучения (learning outcomes)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у магистрантов следующих *общепрофессиональных* (ОПК):

- готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);

В результате изучения дисциплины студенты должны:

- владеть понятийным аппаратом эффективной управленческой коммуникации;
- уметь объяснить специфику эффективной управленческой коммуникации и ее отличия от других видов социальной коммуникации;
- знать основные принципы эффективной управленческой коммуникации;
- уметь распознавать особенности невербальной коммуникации бизнес партнера;
- владеть навыками эффективной невербальной коммуникации в современном бизнесе;
- знать и владеть навыками убеждения и слушания;
- знать и уметь применять правила письменной деловой коммуникации;

- уметь определять и преодолевать коммуникативные барьеры в деловом общении;
- знать принципы деловой этики и владеть нормами делового этикета;
- знать основные формы бизнес- коммуникации и владеть технологиями организации эффективной общения
- уметь устанавливать, поддерживать и развивать эффективной отношения в коллективе;
- уметь критически оценивать свои достоинства и недостатки в психологии межличностных отношений;

Уровень освоения содержания курса должен позволить обучающимся хорошо ориентироваться в содержании всех этапов процесса менеджмента и бизнеса, грамотно формулировать стратегические цели коммуникации, владеть методами сбора и анализа информации, использовать современные технологии обработки данных о рыночной конъюнктуре, делать обоснованные выводы и готовить необходимую информацию для принятия решений в области менеджмента.

1.4. Перечень активных и интерактивных форм учебных занятий

Активные формы учебных занятий – проблемные лекции, практические занятия.

Тема 1. Введение. Коммуникации как процесс с обратной связью.

Значение коммуникаций для эффективности менеджеров. Определения коммуникаций и их особенности. Коммуникативный континуум. Важность коммуникативных функций. Межличностная коммуникация как особый вид социальной коммуникации. Определение межличностной коммуникации. Особенности межличностной коммуникации. Принципы межличностной коммуникации. Правила и базовые ожидания в межличностном взаимодействии. Коммуникативная компетентность в межличностной коммуникации.

Тема 2. Реализация «Я» и процесс восприятия в межличностной коммуникации.

Социальные потребности личности в процессе межличностной коммуникации. Самораскрытие и самопроявление в межличностной коммуникации. Способы «сохранения лица» в межличностной коммуникации. Развитие и реализация своего «я» в межличностной коммуникации - коммуникативные стратегии и приемы.

Структура процесса восприятия. Факторы, влияющие/препятствующие восприятию в межличностной коммуникации. Коммуникативные способы/технологии повышения точности восприятия Себя и Другого в процессе межличностной коммуникации.

Тема 3. Невербальные коммуникации. Вербальные методы получения информации.

Структура общения и место коммуникаций в ней. Процесс обмена информацией и его этапы. Каналы передачи информации – речевой (вербальный) и неречевой (невербальный).

Невербальные коммуникации : статика и динамика. Методика распознавания общих свойств личности по внешним «физиогномическим стандартам». Элементы имиджа.

Язык тела и его воздействие при коммуникациях. Конгруэнтность коммуникации: зрительный контакт, открытая позиция, соответствующая мимика. Вербальные методы получения информации: активное слушание; использование вопросов. Структура слушания. Эффективное и неэффективное слушание. Факторы, препятствующие эффективному слушанию. Техники и приемы эффективного слушания.

Использование вопросов. Открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Применение техники СПИН-вопросов. Ситуационные, проблемные, извлекающие и наводящие вопросы.

Тема 4. Вербальные методы передачи информации: публичное выступление, презентация; собеседование, личная беседа.

Публичное выступление и презентация – сходства и отличия. Классическая схема публичного выступления. Пять этапов: подбор материала; составление плана; литературная обработка речи; заучивание отдельных блоков; произнесение речи. Рекомендации в процессе публичного выступления. Сценарий информационного выступления.

Основы успешной презентации: определение, характеристика аудитории. В чем заключается подготовка к презентации? Структура презентации. Психологический аспект презентации. Коммуникативный аспект. Технический аспект. Варианты планировки мест при проактивной и интерактивной презентациях. Критерии успешной презентации.

Тема 5. Эмоциональная коммуникация в межличностном деловом взаимодействии.

Эмоция как сообщение и практическое действие. Управление чувствами и эмоциями в межличностном взаимодействии. Продуктивные и непродуктивные способы выражения и обмена эмоциями. Понятие ненасильственной коммуникации. Коммуникативный климат. Ответственность коммуникативных партнеров в создании климата общения.

Тема 6. Напряжения и трудности межличностной коммуникации

Трудные ситуации в деловом межличностном общении. Межличностный конфликт в деловом взаимодействии. Непонимание – «мискоммуникация» – как составляющая коммуникативного процесса. «Темные стороны» межличностной коммуникации: агрессия, обман, манипуляции в межличностной коммуникации. Проблема профессионального выгорания в профессии журналиста.

Тема 7. Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента Особенности принятия решений в организационной среде.

Преимущества и ограничения работы в группе. Групповая структура. Групповые роли. Проблемы внутригрупповой динамики. Технологии принятия организационных решений. Меньшинство как источник влияния. Роль коммуникаций в системе управления. Организационные коммуникации. Преграды в организационных бизнес-коммуникациях и направления их совершенствования. Организация коммуникаций и делегирование полномочий. Техника обратной связи. Критика и поощрение. Навыки распределения обязанностей и делегирования полномочий. Двухсторонний процесс коммуникаций.

Обратная связь как инструмент управления. Характеристики и правила обратной связи. Нисходящие коммуникации и их цели. Восходящие коммуникации и их цели. Интерактивные горизонтальные коммуникации. Критика и поощрение. Последовательность распределения обязанностей и ответственности. Убеждающая модель общения. Преодоление психологического недовольства собеседника. Работа с возражениями.

Эффекты и правила убеждения. Структура убеждающей коммуникации. Примеры убеждающих речей.

Тема 8. Телефонные коммуникации.

Особенности коммуникаций по телефону. План телефонного разговора при «исходящем» и «входящем» телефонном звонке. Специфика «преодоления» секретаря. Подготовка и ведение телефонных разговоров. «Разговор без откладывания». Рекомендации и советы по эффективному разговору по телефону. Телефонный этикет.

Тема 9. Письменные коммуникации

Переменные коммуникативного процесса. Коммуникации в письменной форме. Стили коммуникаций. Особенности эффективного стиля письма: тактичность, персональность, позитивность, цельность, активность, связность, ясность, краткость, удобочитаемость, стандартизация. Характеристики и виды бизнес-отчетов. Варианты расположения частей бизнес-отчета. Написание бизнес-отчета. Основные принципы создания хороших инструкций. Этика письменных коммуникаций. Компоненты делового письма.

Тема 10. Деловой этикет в коммуникативном поведении.

Роль этикета в деловой жизни. Поведенческий и речевой этикет. Эффекты восприятия. Имидж и его влияние на успех фирмы и бизнеса. Этикет при встрече: представление, визитные карточки, начало делового разговора. Этикет делового контакта: в транспорте, при деловых встречах и приемах, на совещаниях. Этика и этикет в отношениях

руководителя и подчиненных, мужчин и женщин. Этикет при проведении переговоров. Выбор и преподнесение сувениров и подарков. Национальные особенности протокола и этикета.

Тема 11. Психофизиологические особенности восприятия и обработки информации.

Основные положения нейролингвистического программирования. НЛП: определения. Что такое раппорт и подстройка? Приемы установления раппорта. Репрезентативные системы. Доминантные модальности. Визуальная, аудиальная и кинестетическая системы.. Глазные сигналы доступа. Калибровка. Якоря. Пресуппозиция. Применение НЛП в коммуникациях.

Состояние личности и межличностная коммуникация. Стратегии поведения по транзактному анализу Э.Берна. Что такое ролевая позиция Родителя, Взрослого, Дитя? Основные виды транзакций по Э.Берну. Р-В-Д в поведении менеджера. Ролевое общение в деловых коммуникациях.

Тема 12. Основные правила проведения конструктивных совещаний. Переговорный процесс.

Типы совещаний. Подготовка совещаний и деловых встреч. Факторы повышения успешности совещаний. Цена совещания. Время и место проведения. Постановка и отражение вопросов участников. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний. Особенности роли ведущего и участников совещания. Достижение консенсуса и его необходимость. Действия после совещания. Оформление протокола.

Что такое переговоры. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса. Подготовка к переговорам: определение задач, сбор информации, определение состава участников, определение предмета переговоров и позиций сторон, определение места проведения переговоров подготовка документов и повестки.

Проведение переговоров: структура и фазы. Начало переговоров. Работа с предположениями, разграничение важных и несущественных вопросов. Выбор максимально и минимально допустимых позиций. Определение интересов. Фаза поиска, определение линии поведения и конкретных задач. Завершение переговоров.

Позиционные переговоры и интересы. Технические приемы ведения переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров.

План практических занятий.

Тема 1. Введение. Коммуникации как процесс с обратной связью. (2 ч.- практика) традиционное занятие

Тема 2. Невербальные коммуникации. Вербальные методы получения информации. (2 ч.- практика) традиционное занятие

Тема 3. Вербальные методы передачи информации: публичное выступление, презентация; собеседование, личная беседа. (2 ч.- практика) традиционное занятие

Тема 4. Основы успешной презентации: определение, характеристика аудитории. Структура презентации. Разработка структуры самопрезентации.

Тема 5. Письменные коммуникации. Написание бизнес-отчета. Анализ и оценка качества письменных коммуникаций бизнеса. (2 ч.- практика) традиционное занятие

Тема 6. Критика и поощрение. Правила конструктивной критики. Тестирование по теме.

Тема 7. Основные правила проведения конструктивных совещаний. (2 ч.- практика) традиционное занятие

Типы совещаний. Подготовка совещаний и деловых встреч. (2 ч.- практика) традиционное занятие

Тема 8. Переговорный процесс. Проведение переговоров: структура и фазы. (2 ч.- практика) традиционное занятие

Тема 9. Особенности методов социометрии в анализе эффективности управленческих коммуникаций организации (2 ч.- практика). Традиционное занятие.

Раздел 2. Организация, структура и содержание учебных занятий

2.1. Организация учебных занятий

2.1.1 Основной курс

Таблица 2.1.1 заполняется Учебно-методическим отделом.

Трудоёмкость, объёмы учебной работы и наполняемость групп обучающихся

Период обучения (модуль)	Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа				Объём активных и интерактивных форм учебных занятий			
ОСНОВНАЯ ТРАЕКТОРИЯ																		
очная форма обучения																		
Семестр 3										зачет								
Семестр 3	24	18	2					14	9					4 з.е.				
итого	24	18	2					14	9									
Формы текущего контроля успеваемости, виды промежуточной и итоговой аттестации																		
Период обучения (модуль)					Формы текущего контроля успеваемости					Виды промежуточной аттестации			Виды итоговой аттестации (только для программ итоговой аттестации и дополнительных образовательных					

			х программ)
ОСНОВНАЯ ТРАЕКТОРИЯ			
очная форма обучения			
Семестр 3		экзамен	

2.2. Структура и содержание учебных занятий

Основной курс Основная траектория Очная форма обучения

Период обучения (модуль): Семестр 3

№ п/п	Наименование темы (раздела, части)	Вид учебных занятий	Количество часов
1.	1. Тема 1. Введение. Коммуникации как процесс с обратной связью.	лекции	1 час.
		практические занятия	2 часа.
		по методическим материалам	
2.	1. Тема 2. Реализация «Я» и процесс восприятия в межличностной коммуникации.	лекции	2 часа.
		практические занятия	2 часа.
		по методическим материалам	
3.	1. Тема 3. Невербальные коммуникации. Вербальные методы получения информации.	лекции	2 часа
		практические занятия	2 часа.
		по методическим материалам	2 часа.
4.	1. Тема 4. Вербальные методы передачи информации: публичное выступление, презентация; собеседование, личная беседа.	лекции	1 час
		практические занятия	2 часа.
		по методическим материалам	
5.	1. Тема 5. Эмоциональная коммуникация в межличностном деловом взаимодействии.	лекции	2 часа
		практические занятия	2 часа.
		по методическим материалам	
6.	1. Тема 6. Напряжения и трудности межличностной коммуникации	лекции	2 часа
		практические занятия	2 часа.
		по методическим материалам	2 часа.
7.	1. Тема 7. Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента Особенности принятия решений в организационной среде.	лекции	2 часа
		практические занятия	2 часа
		по методическим материалам	2 часа.
8.	1.	лекции	2 часа
		практические занятия	2 часа.

		по методическим материалам	
9.	1. Тема 9. Письменные коммуникации	лекции	2 часа
		практические занятия	2 часа.
		по методическим материалам	
10.	Тема 10. Деловой этикет в коммуникативном поведении.	практические занятия	2 часа.
11.	Тема 11. Психофизиологические особенности восприятия и обработки информации.		
		лекции	2 часа
12.	1. Тема 12. Основные правила проведения конструктивных совещаний. Переговорный процесс.	лекции	2 часа
		практические занятия	2 часа.
		по методическим материалам	

Раздел 3. Обеспечение учебных занятий

3.1. Методическое обеспечение

3.1.1 Методические указания по освоению дисциплины

- Большаков С.Н., Потолокова М.О. Бизнес-коммуникации. СПб., 2011.
- Большаков С.Н. Межличностная и деловая коммуникация. СПб., 2011.

3.1.2 Методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов в рамках данной дисциплины предусматривает следующие виды деятельности:

Самостоятельная работа студента в присутствии преподавателя

- выступление в ходе практических занятий;
- выступление, презентация в составе рабочей группы студентов (малой группы на практическом занятии);
- деловая ролевая игра;
- письменная контрольная работа;
- публичная дискуссия в рамках учебной группы по избранной теме, проблеме;
- промежуточная аттестация.

Самостоятельная работа студента без участия преподавателя:

Подготовка к практическим занятиям, деловым играм, контрольной работе и промежуточной аттестации предполагает следующие виды самостоятельной работы без участия преподавателя:

- чтение специальной научной литературы – монографий, сборников статей, журнальных статей, иных публикаций, рекомендованных рабочей программой дисциплины, в том числе размещенных на Интернет-сайтах;
- знакомство с сайтами специализированных учреждений и организаций, получение сведений, необходимых для углубленного изучения отдельных аспектов темы;
- самостоятельный анализ содержания текста или его фрагмента, рекомендованного преподавателем;
- чтение научно-практических публикаций, имеющих отношение к изучаемой теме с целью последующего обсуждения в рамках практических занятий.

3.1.3 Методика проведения текущего контроля успеваемости, текущей и промежуточной аттестации и критерии оценивания

Текущий контроль успеваемости осуществляется в следующих формах:

- устный ответ;
- выступление на практическом занятии;
- письменная контрольная работа.

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой дисциплины является посещаемость учебных занятий.

Главными критериями оценки успеваемости студента в ходе текущего контроля успеваемости являются:

- самостоятельность;
- выполнение поставленных преподавателем задач
- проявленное умение применять полученные в ходе изучения дисциплины знания к анализу ситуаций в сфере деловой коммуникации

Контрольные мероприятия по текущему контролю знаний (успеваемости) студентов проводятся в часы, отведенные для изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация в виде зачета проводится в конце семестра по завершении изучения модуля дисциплины и осуществляется в форме письменного теста, включающего в себя задания разного типа: выбор правильного ответа из предложенных, выбор всех правильных ответов из предложенных, согласие или несогласие с предложенным положением (определением), открытые вопросы.

Примерный перечень вопросов к экзамену, направленный на выявление сформированной компетенции (ОПК-1):

1. Значение коммуникаций для эффективности менеджеров.
2. Понятие межличностной коммуникации.
3. Основные парадоксы и патологии межличностной коммуникации.
4. Базовые ожидания в межличностном взаимодействии.
5. Эффекты межличностного восприятия.
6. Особенности и функции неформальной коммуникации.
7. Типичные трудности межличностного взаимодействия.
8. Продуктивный и непродуктивный стили межличностного делового общения.
9. Стили слушания.
10. Техники и приемы эффективного слушания.
11. Понятие и особенности деловой коммуникации.
12. Способы эмоциональной саморегуляции в межличностном деловом взаимодействии.
13. Самораскрытие и самопроявление в межличностной деловой коммуникации.
14. Структурные и динамические особенности функционирования профессионального коллектива.
15. Особенности принятия деловых решений в группах.
16. Сущность организационного поведения
17. Модели организационного поведения и межличностные коммуникации
18. Определения коммуникаций и их особенности.
19. Коммуникации и процесс принятия решений.
20. Восходящие, нисходящие и горизонтальные информационные потоки.

21. Классификации коммуникаций.
22. Каналы передачи информации – речевой (вербальный) и неречевой (невербальный).
23. Невербальные коммуникации: статика и динамика.
24. Элементы имиджа.
25. Язык тела и его воздействие при коммуникациях. Конгруэнтность коммуникации: зрительный контакт, открытая позиция, соответствующая мимика.
26. Навыки активного слушания, рекомендации по активному слушанию. Этапы применения техники активного слушания.
27. Использование вопросов. Открытые, закрытые и альтернативные вопросы.
28. Публичное выступление и презентация – сходства и отличия.
29. Основы успешной презентации: определение, характеристика аудитории.
30. Подготовка к презентации. Структура презентации.
31. Особенности коммуникаций по телефону. Телефонный этикет.
32. Особенности эффективного стиля письма.
33. Характеристики и виды бизнес-отчетов. Этика письменных коммуникаций.
34. Обратная связь как инструмент управления.
35. Критика и поощрение. Последовательность распределения обязанностей и ответственности.
36. Эффекты и правила убеждения. Структура убеждающей коммуникации. Примеры убеждающих речей.
37. Имидж и его влияние на успех фирмы и бизнеса. Этикет бизнес-встречи.
38. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин.
39. Этикет при проведении переговоров.
40. Основные положения нейролингвистического программирования. НЛП: определения.
41. Репрезентативные системы. Доминантные модальности. Визуальная, аудиальная и кинестетическая системы.
42. Стратегии поведения по трансактному анализу Э.Берна.
43. Типы совещаний. Подготовка совещаний и деловых встреч.
44. Виды переговоров. Этапы переговорного процесса.
45. Подходы к классификации команд. Признаки, качества и особенности, присущие “командным коммуникациям”.
46. Анализ внутригрупповых и межгрупповых коммуникаций

Результаты собеседования оцениваются по следующей шкале:

5 «отлично» - дан убедительный ответ, продемонстрировано прекрасное владение материалом, дидактическими единицами рабочей программы

4 «хорошо» - дан развернутый ответ

3 «удовлетворительно», - нет полного владения оперируемыми понятиями, не демонстрируется система понятий и категорий

2 неудовлетворительно – нет владения материалом и понятийным аппаратом

3.1.4 Методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (контрольно-измерительные материалы, оценочные средства)

3.1.5 Методические материалы для оценки обучающимися содержания и качества учебного процесса

Анкета-отзыв на дисциплину

Просим Вас заполнить анкету-отзыв по прочитанной дисциплине. Обобщенные данные анкет будут использованы для ее совершенствования. По каждому вопросу проставьте

соответствующие оценки по шкале от 1 до 10 баллов (обведите выбранный Вами балл). В случае необходимости впишите свои комментарии.

1. *Насколько Вы удовлетворены содержанием дисциплины в целом?*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Комментарий _____

2. *Насколько Вы удовлетворены общим стилем преподавания?*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Комментарий _____

3. *Как Вы оцениваете качество подготовки предложенных методических материалов?*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Комментарий _____

4. *Насколько Вы удовлетворены использованием преподавателями активных методов обучения (кейсы, интерактивные лекции, и т.п.)?*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Комментарий _____

5. *Какой из модулей дисциплины Вы считаете наиболее полезным, ценным с точки зрения дальнейшего обучения и/или применения в последующей практической деятельности?*

6. *Что бы Вы предложили изменить в методическом и содержательном плане для совершенствования преподавания данной дисциплины?*

СПАСИБО!

3.2. Кадровое обеспечение

3.2.1 Образование и (или) квалификация преподавателей и иных лиц, допущенных к проведению учебных занятий

Преподаватели, привлекаемые к чтению лекций и ведению практических занятий, должны иметь базовое образование и/или ученую степень, соответствующие профилю преподаваемой дисциплины.

3.2.2 Обеспечение учебно-вспомогательным и (или) иным персоналом

нет

3.3. Материально-техническое обеспечение

3.3.1 Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Стандартно оборудованные лекционные аудитории, пригодные для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, столы, стулья не менее 10 штук др. оборудование.

3.3.2 Характеристики аудиторного оборудования, в том числе неспециализированного компьютерного оборудования и программного обеспечения общего пользования

нет

3.3.3 Характеристики специализированного оборудования

нет

3.3.4 Характеристики специализированного программного обеспечения

Нет

3.3.5 Перечень и объемы требуемых расходных материалов

3.4. Информационное обеспечение

3.4.1 Основная литература:

- Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации в эпоху информации. СПб., 2000.
- Вильсон Г., Макклафин К. Язык жестов – путь к успеху. СПб., 2001.
- Зарецкая И.И., Бруссер А.М., Оссовская М.П. Устная речь в деловом общении. М., 2009.

- Кузин Ф.А. Культура делового общения. М., 2000.
- Лейхифф Дж., Пенроуз Дж. М. Бизнес-коммуникации. Стратегии и навыки. – СПб., 2001.
- Лукашук И.И. Искусство деловых переговоров. М., 2002.
- Мартин Дж. Язык делового общения: Искусство коммуникации с помощью электронных средств связи. М., 2001.
- Панкратов В.Н. Психотехнология управления людьми. Практическое руководство. М., 2002.

3.4.2 Дополнительная литература:

1. А.Пиз. Язык телодвижений: как читать мысли других по их жестам. Новгород, 1992
2. В.Мастенбрук. Управление конфликтами и развитие организации. М., Инфра-М., 1997
3. Виханский О.С., Наумов А.И. “Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс”. М.,1995. Стр. 294 – 303.
4. Е.С.Жариков. Психология управления. М., 2002. Стр. 461 – 476.
5. Законы успеха: Сборник/Пер. с англ. Н. Каныкина. – М., 1999.
6. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. СПб, Питер, 2000. Гл. 4 – 6.
7. И.Д. Ладанов. Практический менеджмент. М., 1995. Гл.3.
8. И.Снетков. Психология коммуникации в организациях. М., 2002
9. Квиллиам С. Тайный язык жеста и взгляда. Пер. с англ. – М., 1998.
10. Коммуникации в процессе управления. В кн. Деловое администрирование. С-Петербург, Питер, 2002. С.41-57.
11. Коммуникации в процессе управления. В кн. Деловое администрирование. Санкт-Петербург, Питер, 20012. С.41-57.
12. Конфликты и переговоры. Практическое руководство для менеджеров. Ростов-на-Дону. 1997.
13. Кунц Г.,О’Доннел С. Управление. Системный и ситуационный анализ управленческих функций. Т.2. – М., Прогресс, 1981, с.332-339.
14. Кунц Г.,О’Доннел С. Управление. Системный и ситуационный анализ управленческих функций. Т.2. – М., Прогресс, 1981, с.332-339.
15. Л. Арредондо. Искусство деловой презентации. Пер. с англ. Челябинск, 1998.
16. Л.К.Финч. Телефонный разговор с клиентом: как добиться успеха. М.,1994
17. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. М., 2000.
18. Н.Рекхэм. Продажи по методу СПИН. Пер. с англ. М., 2003
19. Ниренберг Дж. Гений переговоров. Минск, 1997.
20. П.В. Веселов. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. М., 1993
21. П.Мицич. Как проводить деловые беседы. М., Экономика, 1987
22. Перминова С.В. Культура в системе развития деловой активности. СПб., 2001.
23. Р. Бэндлер, Дж.Гриндер. Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий. Воронеж, 19 95

24. Р.Л.Кричевский. Если Вы – руководитель... М., 1993. Стр. 103 – 118.

25. Реснянская Л.Л. Двухсторонняя коммуникация: методика организации общественного диалога. М., 2001.
26. Росс Л., Ниссбет Р. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии. Пер. с англ. М., Аспект Пресс, 2000.
27. С.Крейнер. Ключевые идеи менеджмента. Пер. с англ. М., 2002. Стр. 148 – 158.
28. Саймон Г. и др. Менеджмент в организациях. Сокр.пер. с англ. – М., 1995. Гл.7,8.

29. Саймон Г. и др. Менеджмент в организациях. Сокр.пер. с англ. – М., 1995. Гл.7.
30. Социальная психология и этика делового общения. М., 1995.Стр. 82 – 98.
31. Спивак В.А. Современные бизнес коммуникации. СПб., 2002.
32. Ч.Ликсон. Конфликт: семь шагов к миру. Санкт Петербург. 1997.
33. Шатин Ю.В. Искусство переговоров. М., 2002.
34. Э.Берн. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1992.
35. Э.Джей. Эффективная презентация. Минск, 1996.
36. Возрастная психология// <http://psychology-online.net/49/>
37. Журнал «Психология ру» <http://www.psychologies.ru/>
38. Психология личности// <http://test.msk.ru/menu/psihologiya.htm>
39. Психология эмоций // http://loveread.ws/view_global.php?id=3520

4. Разработчики программы

Фамилия, имя, отчество	Учёная степень	Учёное звание	Должность	Контактная информация (служебный адрес электронной почты, служебный телефон)
Большаков С.Н.	д.э.н., д.полит.н.,	доцент	профессор	Decan.ac@jf.pu.ru