ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор РГАИС
_____ И.А. Близнец
«___» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«БИЗНЕС-ТРЕНИНГИ»

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»
Квалификация (степень) выпускника - бакалавр
Форма обучения – очная, заочная

Москва – РГАИС – 2019

Рецензент: Окунев А.И., заместитель генерального директора Государственного унитарного предприятия г. Москвы «Центр управления городским имуществом», действительный государственный советник Российской Федерации 2 класса.

Разработчики: к.с.н., доцент кафедры «Международные экономические и финансовые отношения» Войтова Л.М.

Бизнес-тренинги. Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент». — М.: Российская государственная академия интеллектуальной собственности (РГАИС), кафедра «Международных экономических и финансовых отношений», 2019. – 33 с.

Согласовано:

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и рекомендована на заседании кафедры «Международные экономические и финансовые отношения»

Протокол 14 от « 18 » июня 2019 г.

И.о.заведующей кафедрой Пятаева О.А.

_____ « 18 » июня 2019 г.

(подпись)

© ФГБОУ ВО РГАИС, 2019

© Войтова Л.М., 2019

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ООП

1.1. Цель и задачи дисциплины

Основная цель дисциплины «Бизнес тренинги» – дополнение процесса передачи знаний по основным дисциплинам, преподаваемым в РГАИС, процессом овладения практическими знаниями, позволяющими приобретать знания самостоятельно, освоение техник, с помощью которых можно получать, перерабатывать и использовать новую информацию. Особый акцент в рамках курса уделяется тренингам по выработке межличностных коммуникаций в деловом общении, а именно:

- умение выражать чувства и отношения, ПК-8
- критическое осмысление ситуации и способность к самокритике, ОПК-2,
- социальные навыки (социальное взаимодействие, сотрудничество), ПК-6,
- умение работать в группах, ОПК-4,
- навыки межличностного общения, ОПК-6,
- способность работать в междисциплинарной команде, ПК-1,
- способность работать с экспертами в других предметных областях, ОПК-3,ПК-5
- способность воспринимать межкультурные различия, ПК-2,
- приверженность этическим ценностям, ОПК-3,
- навыки подготовки и проведения деловой беседы. ПК-11

Задачами дисциплины являются:

- обеспечить усвоение студентами в процессе лекций и тренингов базовых знаний по структуре делового общения, видам деловых коммуникаций, способам передачи деловой информации (по вербальным и невербальным каналам), трактовке невербальной информации; ОПК-2,
- выработать способность применять на практике полученные в процессе обучения знания; ПК-2,
- выработать у студентов способность к адаптации в новых условиях (ситуациях); ОПК-4,
- выработать навыки к генерации новых идей, а также способность к разработке проектов и управлению ими; ПК-1,
- овладение навыками управления людьми (командами) и навыком формирования команд (производственных коллективов); ПК-6,
- дать студентам методологию тестирования, отбора кадров, овладения навыками делового собеседования. ПК-8

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная дисциплина относится к Блоку 1 вариативной части ,дисциплины по выбору 1 учебного плана (Б1.В.ДВ.01.01) по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Дисциплина «Бизнес-тренинги» изучается во взаимной связи со следующими дисциплинами учебного плана: «Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)», «Маркетинг»

Изучение учебной дисциплины «Бизнес-тренинги» базируется на следующих учебных дисциплинах: «Статистика (теория статистики, социально-экономическая статистика)», «Информатика».

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ (АСТРОНОМИЧЕСКИХ) ЧАСОВ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Виды занятий	Объем дисциплины	
	Форма обучения	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Объем зачетных единиц	2	2
Общая трудоемкость в часах	72	72
Аудиторные занятия	22	10
Лекции	10	2
Практические занятия (семинары)	12	8
Объем трудоемкость самостоятельной работы	50	62
Обоснование времени на внеаудиторную работу		
Самостоятельная работа в форме проработки и повторения лекционного материала, материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарским занятиям и зачету	20	30
Самостоятельная работа в форме подготовки домашних заданий	30	32
Форма контроля	Зачет	Зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1. Учебно-тематический план курса и распределение часов по темам занятий

Очная форма обучения

№	Наименование тем	Контролируемы компетенции (или их части)	Всего	Аудиторные занятия, в т.ч.		Самостоят. работа
				Лекции	Семинары и п/з	
1.	Тема 1. Деловое общение. Формы и виды делового общения	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	6	1*		5
2.	Тема 2. Деловая беседа. Стадии деловой беседы	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1	8	1*	2*	5
3.	Тема 3. Приемы и методы начала деловой беседы	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ПК-1, ПК-8, ПК-11	4	–	1*	3
4.	Тема 4. Методы аргументации в деловой беседе	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6	3	–		3
5.	Тема 5. Психологические приемы влияния на партнера	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2	4	-		4
6.	Тема 6. Культура речи в публичном выступлении делового человека	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4 ОПК-6	4	1	1	2
7.	Тема 7. Невербальные каналы информации	ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	5	-	1	4
8.	Тема 8. Кинесические особенности в общении	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6	4	1		3
9.	Тема 9. Паралингвистические особенности невербального общения	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2	4	1		3
10.	Тема 10. Проксемические особенности невербального общения	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-8	4	1	1	2

11.	Тема 11. Межнациональные особенности в деловом общении	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1	6	1	1	4
12.	Тема 12. Конфликты и конфликтные ситуации. Стратегии разрешения конфликтов	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2	8	1	2	5
13.	Тема 13. Лидерство в организации	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2, ПК-5	8	1*	2	5
14.	Тема 14. Деловой имидж. Управление впечатлением. Самопрезентация.	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6	4	1*	1	2
Итого:			**72**	**10**	**12**	**50**

*Общий удельный вес интерактивной формы проведения занятий по дисциплине определяется от аудиторного фонда, частично за счет лекций, частично за счет практических занятий и составляет 35% (7 академических часов) от аудиторных занятий.

Заочная форма обучения

№	Наименование тем	Контролируемы компетенции (или их части)	Всего	Аудиторные занятия, в т.ч.		Самостоят. Работа
				Лекции	Семинары и п/з	
1.	Тема 1. Деловое общение. Формы и виды делового общения	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	5	-		5
2.	Тема 2. Деловая беседа. Стадии деловой беседы	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1	6	-	1*	5
3.	Тема 3. Приемы и методы начала деловой беседы	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ПК-1, ПК-8, ПК-11	7	–	1*	6
4.	Тема 4. Методы аргументации в деловой беседе	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6	7	1		6
5.	Тема 5. Психологические приемы влияния на партнера	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2	5	-	1	4
6.	Тема 6. Культура речи в публичном выступлении делового человека	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4 ОПК-6	4	–	-	4

7.	Тема 7. Невербальные каналы информации	ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11	5	-	1*	4
8.	Тема 8. Кинесические особенности в общении	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6	3	–	-	3
9.	Тема 9. Паралингвистические особенности невербального общения	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2	3	–	-	3
10.	Тема 10. Проксемические особенности невербального общения	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-8	5	–	1*	4
11.	Тема 11. Межнациональные особенности в деловом общении	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1	5	1	-	4
12.	Тема 12. Конфликты и конфликтные ситуации. Стратегии разрешения конфликтов	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2	6	-	1*	5
13.	Тема 13. Лидерство в организации	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2, ПК-5	6	-	1*	5
14.	Тема 14. Деловой имидж. Управление впечатлением. Самопрезентация.	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6	5		1*	4
Итого:			**72**	**2**	**8**	**62**

*Общий удельный вес интерактивной формы проведения занятий по дисциплине определяется от аудиторного фонда, частично за счет лекций, частично за счет практических занятий и составляет 61% (7 академических часов) от аудиторных занятий.

3.2. Учебная программа дисциплины (модуля)

Тема 1. Деловое общение. Виды и формы делового общения. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11

Виды делового общения. Публичное выступление. Деловые совещания. Деловые переговоры. Деловая беседа. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Тема 2. Основные этапы деловой беседы. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1

Начало беседы. Информирование партнеров. Аргументирование выдвигаемых положений. Принятие решения. Завершение беседы.

Тема 3. Приемы начала деловой беседы. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ПК-1, ПК-8, ПК-11

Метод снятия напряженности. Метод «зацепки». Метод прямого подхода. Первое впечатление в деловой беседе. Эффект первого впечатления и ошибки социального восприятия.

Тема 4. Методы аргументации в деловой беседе. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-6

Техника и тактика аргументирования. Доказательная аргументация и контраргументация. Спекулятивные методы аргументации.

Тема 5. Психологические приемы влияния на партнера. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1, ПК-2

Искусство ведения деловой беседы и приемы влияния на партнера. Прием «имя собственное». Прием зеркального отражения. Искусство комплимента в деловом разговоре. Правила комплимента.

Тема 6. Культура речи в публичном выступлении делового человека. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4 ОПК-6

Культура устной речи. Культура письменной речи. Специфика делового общения по телефону.

Тема 7. Невербальные особенности в процессе делового общения. ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11

Кинетические особенности невербального общения. Позы, жесты, мимика. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Паралингвистика и экстралингвистика. Проксемика (пространственная психология). Визуальное общение в деловой беседе.

Тема 8. Кинесические особенности невербального общения. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6

Рукопожатия. Жесты и позы. Группы жестов. Жесты открытости. Жесты и позы защиты. Жесты подозрительности и скрытности. Жесты размышления оценки. Жесты несогласия, сомнения и неуверенности.

Тема 9. Проксемические особенности невербального общения. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2

Зоны и их значение. Пространственные расположения за столом переговоров и в деловой беседе. Позиция углового расположения. Позиция делового взаимодействия. Конкурирующее - оборонительная позиция. Независимая позиция.

Тема 10. Паралингвистические особенности невербального общения. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-8

Риторические навыки в деловом общении. Значение характеристик голоса в деловой беседе.

Тема 11. Межнациональные различия невербального общения. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-1

Специфика анализа невербальной информации при проведении деловой беседы с иностранными партнерами. Барьеры в деловом общении.

Тема 12. Конфликты и конфликтные ситуации в деловом общении. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2

Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегия поведения в конфликтной ситуации. Стессы в деловом общении.

Тема 13. Имидж делового человека. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6, ПК-2, ПК-5

Понятие делового имиджа. Составляющие делового имиджа. Проблема формирования делового имиджа. Модели поведения.

Тема 14. Лидерство в организации. ОПК-2, ОПК-3, ОПК-6

Понятие лидерства. Требования к лидеру. Лидерство и командообразование. Роли в команде и роли лидера в команде.

3.3. Активные и интерактивные формы проведения занятий

Исходя из требований к условиям реализации основных образовательных программ бакалавриата федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

В рамках изучения дисциплины «Бизнес-тренинги» предлагаются следующие форма проведения лекционных и семинарских занятий:

Деловая игра

Целью этого метода является формирование профессиональных компетенций в условиях имитации реальных условий, при отработке

конкретных специфических операций, моделировании соответствующего рабочего процесса.

Студенты делятся на несколько малых групп. Количество групп определяется числом творческих заданий, которые будут обсуждаться в процессе занятия и количеством ролей. Малые группы формируются либо по желанию студентов, либо по родственной тематике для обсуждения.

Малые группы занимают определенное пространство, удобное для обсуждения на уровне группы. В группе определяются спикер, оппоненты, эксперты. Каждая малая группа обсуждает творческое задание в течение отведенного времени. Задача данного этапа – сформулировать групповую позицию по творческому заданию.

Заслушиваются суждения, предлагаемые каждой малой группой по творческому заданию, с учетом предложенной роли. После каждого суждения оппоненты задают вопросы, выслушиваются ответы авторов предлагаемых позиций. В завершении формулируется общее мнение, выражающее совместную позицию по творческому заданию.

Эксперты предлагают оценочные суждения по высказанным путям решения предлагаемых творческих заданий осуществляют сравнительный анализ предложенного пути решения с решениями других малых групп.

Преподаватель дает оценочное суждение и работе малых групп, по решению творческих заданий с учетом предложенных ролей, и эффективности предложенных путей решения.

Кейс-метод. Метод анализа ситуаций. Суть его в том, что учащимся предлагают осмыслить реальную жизненную ситуацию, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Контрольные вопросы для самостоятельной работы (самоконтроля) студентов

1. Что такое деловое общение? ОПК-2
2. Какова структура деловой беседы? ОПК-2
3. Формы и виды делового общения. ПК-11
4. Структура и последовательность ведения деловой беседы. ОПК-4
5. Роль первого впечатления при проведении деловой беседы. ОПК-2
6. Основные ошибки социального восприятия при первом впечатлении в деловой беседе. ПК-8
7. Выслушивание партнера как прием при ведении деловой беседы. ОПК-4

Переговорный процесс как разновидность деловой беседы. ПК-11

8. Психологические приемы влияния на партнера. ОПК-4
9. Техники аргументации в деловой беседе. ПК-8
10. Национальные стили ведения деловой беседы. ОПК-6
11. Особенности публичного выступления. ОПК-4
12. Виды деловых совещаний. ПК-1
13. Особенности завершающей стадии деловой беседы. ПК-8
14. Культура речи делового человека. ПК-1
15. Невербальные способы передачи информации. ПК-8
16. Роль невербальной информации в деловых коммуникационных процессах. ПК-2
17. Кинесические особенности невербальной коммуникации. ОПК-4
18. Проксемические особенности невербальной коммуникации. ПК-1
19. Роль визуального контакта в деловом общении. ПК-2
20. Пространственное положение при проведении деловой беседы. ПК-1
21. Виды пространственного расположения вокруг стола. ПК-8
22. Межнациональные различия невербального общения. ОПК-6
23. Понятие конфликта в деловом общении. ОПК-4
24. Виды конфликтов. ПК-2
25. Способы и стратегии разрешения конфликта. ПК-1
26. Типы поведения в конфликтной ситуации. ПК-2
27. Понятие делового имиджа. ПК-2
28. Составляющие делового имиджа. ОПК-6
29. Модели поведения в деловом общении. ОПК-4

4.2. Методические рекомендации по самостоятельному изучению курса (дисциплины)

Общие рекомендации по освоению дисциплины

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение задач, рефератов.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом. Необходимо понять общий смысл прочитанного текста. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана.

Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Методические рекомендации по подготовке к практическому занятию (семинару)

Подготовка к практическому занятию (семинару) включает 2 этапа:

1-й – организационный;

2-й – закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Планируя встречу с преподавателем, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Методические рекомендации по подготовке рефератов

Тема реферата выбирается студентом из предлагаемых тем или формулируется самостоятельно и согласовывается с преподавателем.

По теме подбирается соответствующая литература.

При составлении плана необходимо учесть, что он должен содержать введение, в котором ставятся главные цели работы, основную часть, заключение, содержащее основные выводы по реферату, а также список литературы. План согласовывается с преподавателем и корректируется.

Реферат должен представлять собой *самостоятельное* изложение материала по вопросам плана. При работе над рефератом необходимо использовать литературу, отражающую современное состояние научного исследования избранной студентом темы (монографические исследования, публикации в журналах). При текстуальном использовании первоисточников необходимо включение в реферат (в конце каждой страницы или в конце реферата) соответствующих сносок, с указанием автора, наименования работы, места и года ее издания.

Объем реферата не должен превышать 15–20 страниц. Реферат предоставляется преподавателю в предусмотренный учебным планом срок.

Текст должен быть выполнен на листах формата А 4. Страницы требуется нумеровать вверху или внизу, по центру.

Поля: верхнее – 2 см; нижнее – 2 см; левое – 3; правое – 1,5.

Шрифт: 14 Times New Roman.

Интервал: 1,5.

Абзацный отступ: 1,25 (5 знаков).

Выравнивание текста: по ширине.

При затруднениях в решении конкретных вопросов необходимо обратиться за консультацией к преподавателю.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Студенты, изучающие дисциплину «Бизнес тренинги», по желанию (или заданию преподавателя) могут подготовить доклад.

Подготовка доклада предусматривает подбор студентами материала в соответствии с выбранной тематикой, дополняющего учебный материал, рассмотренный на лекционных занятиях.

Студенты на практическом занятии (семинаре) выступают с подготовленным докладом, оформленным по своему усмотрению. Время выступления ограничивается 5–10 минутами.

Цель выступающего – донести до слушателей суть доклада.

Задача слушателей – сделать резюме.

4.3. Глоссарий

Управление – это функция организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических), обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их

целей и программ. Управление представляет собой осознанную целенаправленную деятельность человека, с помощью которой он упорядочивает и подчиняет своим интересам элементы внешней среды общества, техники и живой природы // целенаправленный перевод системы в нужное состояние.

Институты управления: субъект - тот, кто осуществляет управление, и **объект** - тот, кем управляют действия субъекта управления. В условиях рыночной экономики объектом управления менеджмента является предприятие. Субъектом - исполнители, профессионалы управления.

Методы управления - это совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных организацией целей.

Инструменты управления - совокупность рычагов воздействия субъекта управления на объект, с помощью которых он может побуждать последний выполнять управленческие команды.

Организация - (от франц. organization) четкое и строго продуманное устройство, общественное объединение, государственное учреждение, предприятие. Это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей.

Менеджмент – 1) умение добиваться поставленных целей используя труд, поведение и интеллекту других людей; 2) совокупность принципов, методов и средств управления производством с целью повышения эффективности и увеличения прибыли; 3) целенаправленное воздействие одной системы на другую с целью изменения ее проведения в определенном направлении; 4) искусство управления интеллектуальными, финансовыми, сырьевыми, материальными ресурсами в целях наиболее эффективной производственной деятельности организации.

Внутренняя среда организации – основные переменные в самой организации, которые требуют внимания руководства: цели, структура, задачи, технология, люди.

Внешняя среда организации – факторы вне организации, влияющие на ее деятельность. *Среда прямого воздействия* – поставщики, конкуренты, трудовые ресурсы, законы, государственные учреждения, конкуренты, потребители. *Среда косвенного воздействия* – состояние экономики, НТП, социокультурные и политические изменения, влияние групповых интересов.

Подразделение – формальная группа в организации, отвечающая за выполнение конкретного набора задач для организации в целом.

Горизонтальное разделение труда – разделение всей работы на составляющие компоненты.

Вертикальное разделение труда – разделение работы по координированию действий самих действий. Вертикальное разделение труда в результате *образует уровни управления.*

Предпринимательство – самостоятельно осуществляемая на вой страх и риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания

услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

Эффективность менеджмента – результативность управленческой деятельности аппарата управления в целом. Критерии результативности – действенность, экономичность, качество, прибыль, производительность, качество условий руда, способность к инновациям.

Структура = совокупность устойчивых_связей (горизонтальные – носят характер согласования, вертикальные – характер подчинения) между элементами системы = логическое взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достигать целей организации.

Бихевиоризм – (Школа человеческих отношений и науки поведения, Э. Мэйо) развитие значения человеческого фактора в управлении, применение приемов управления межличностными отношениями для повышения удовлетворенности и производительности, а также применение наук о человеческом поведении к управлению и формированию организации таким образом, чтобы каждый работник был полностью использован в соответствии с его потенциалом.

Социальная ответственность — принятие социальных ценностей и приоритетов менеджерами организации в число важнейших задач, а также действия организации, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию закона.

Этические нормы – система общих ценностей и правил этики, соблюдение которых организация требует от своих сотрудников.

Этика – принципы, отделяющие правильное поведение от неправильного.

Этикет руководителя – правила знакомства**,** ведения деловых переговоров и переписки, культура оформления деловых документов, строгое следование протоколу деловых встреч, уместная для обстоятельств, времени и места одежда, манеры, тон, речь, умение преподнести и принять подарок и т. д.

Культура организации – атмосфера или социальный климат на предприятии.

Интеграция – процесс объединения усилий различных подсистем (подразделений) для достижения целей организации.

Связующий процесс (в менеджменте) – процесс, необходимый для осуществления планирования, организации, мотивации и контроля. Основные связующие процессы: принятие решение и коммуникации.

Коммуникация – обмен информацией и смыслом информации между двумя и более людьми.

Коммуникационный процесс (в менеджменте) - процесс получения необходимой информации для принятия эффективных решений и доведения ее до сотрудников для реализации целей.

Слухи – информация, передаваемая по неформальным каналам общения.

Семантика - наука, изучающая языки, различное понимание слов.

Невербальное общение – обмен содержащими информацию знаками без использования слов.

Неопределенность – ситуация, когда невозможно оценить вероятность потенциальных результатов.

Риск – уровень неопределенности в предсказании результата.

Управленческие навыки менеджера — необходимы три типа навыков: технические навыки — специальные или профессиональные знания; навыки человеческого общения, позволяющие координировать усилия всех членов группы; концептуальные навыки, позволяющие видеть ситуацию в отдаленной перспективе.

Модель – представление предмета, система или идеи в форме, отличной от формы целого, т.е. самого предмета.

Имитация – процесс создание модели и ее экспериментальное применение для определения изменений реальной ситуации.

Функциональные области – области деятельности, в которых функционируют подразделения в интересах организации в целом. Сюда относятся маркетинг, производство, обучение кадров, планирование финансовых ресурсов.

Иерархия — взаимосвязь 3-х уровней управления в организации (стратегический, операционный, тактический).

Прогнозирование – метод планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предложения относительно будущего организации.

Миссия организации – основная общая цель организации, четко выраженная причина ее существования, ее философия и предназначение

Тактика – краткосрочный план для достижения цели, разрабатываемый на уровне руководителей среднего звена.

Цели организации – конкретные конечные состояния или искомые результаты, которых хотела бы добиться фирма.

Адаптация – приспособление структуры и функций организации к условиям функционирования.

Диверсификация — процесс расширения товарного ассортимента с целью обеспечения большей стабильности результатов и избежания колебаний в получении прибыли, может быть вертикальной, горизонтальной и конгломератной.

Бизнес-план - план коммерческой деятельности организации, содержащий: описание вида деятельности, номенклатуру продукции/услуг, определение целевого рынка, описание ресурсов, численность работников, систему управления, финансирование и кредитование.

Организационная структура – логические соотношения уровней управления и функциональных областей, организованные таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение целей. В основу положены четыре фундаментальных принципа менеджмента: специализация и разделение труда, обособление функциональной деятельности, норма управляемости и единоначалие, сочетаемое с делегированием полномочий.

Делегирование – передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение.

Полномочия – ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия ее некоторых сотрудников на выполнение определенных задач.

Норма управляемости - число работников, подчиняющихся непосредственно руководителю.

Бюрократия – тип организации, для которой характерно специализированное разделение труда, четкая управленческая иерархия, правила и стандарты, показатели оценки работ, принципы найма, основывающиеся на компетенции работника.

Должностные инструкции – краткое изложение основных задач, требующихся навыков и полномочий различных должностей в организации.

Индивидуальный предприниматель - это гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица при условии государственной регистрации.

Мотивация – процесс стимулирования самого себя и других на деятельность, направленную на достижение индивидуальных и общих целей организации.

Мотив - это то, что вызывает определённые действия человека.

Стимул - рычаг воздействия или носители раздражения, который вызывает определённые действия. Стимул может быть обещанием, действием, объектом.

Первичные потребности – физиологические, обычно врожденные, например такие, как потребность самосохранения.

Вторичные потребности – психологические: в уважении, успехе, власти и т.п.

Иерархия потребностей по Маслоу – подразделение всех потребностей людей на 5 групп, осуществленное Абрахамом Маслоу: физиологические, безопасности, социальные, уважения, самовыражения.

Модель Потрера-Лоулера – ситуационная теория мотивации, объединяющая элементы теории ожиданий и теории справедливости; включает 5 переменных величин: усилия, ожидания, результативность, вознаграждения, удовлетворение.

Неформальная организация – спонтанно возникающие группы людей, которые регулярно вступают во взаимодействие для достижения определенной цели.

Формальная организация – группа, созданная по воле руководство для организации производственного процесса.

Эффект Хоторна – условие, в котором новизна, интерес к эксперименту или повышение внимания к исследуемому вопросу проводит к искажению, слишком благоприятному результату во время эксперимента.

Лидерство – способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя усилия на достижение целей организации.

Харизма – влияние, основанное на свойствах личности руководителя или его способности привлекать сторонников.

Личность – человек как носитель каких-либо свойств и качеств.

Характер – отличительная черта, признак, индивидуальный склад личности человека, проявляющийся в особенностях его поведения и отношении к действительности.

Темперамент – совокупность душевных, психических свойств человека, которые характеризуют его возбудимость и поведение в различных условиях, уровень жизненной энергии. Различают темпераменты: холерический, сангвинистический, флегматический и меланхолический.

Интроверсия – характеризуется фиксацией внимания личности на своем интересе в своем собственном мире.

Экстраверсия - указывает на такие психологические особенности, когда индивид сосредотачивает свои интересы на внешнем мире, иногда за счет собственных интересов и принижения личной значимости.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка, господствующих мнений, отсутствие собственных позиций, беспринципность, отсутствие критичности.

Модель Хоманса – теория группового поведения, помогающая объяснить, как в рабочей обстановке образуются неформальные группы, которые влияют на поведение людей во время работы. Ее элементами являются взаимодействие, чувства, действия.

Ротация персонала - система регулярного перевода работников на аналогичные посты в другие подразделения каждые 3 — 5 лет для формирования у них ощущения принадлежности не к подразделению, а к фирме в целом.

Руководство — это процесс социальной организации и управления деятельностью членов группы. Управлять деятельностью людей - значит оказывать на них влияние, побуждая работать на достижение целей организации.

Авторитет — влияние или способность лидера побуждать других к добровольному и сознательному подчинению, а также к ответственному исполнению возложенных на них обязанностей.

Власть – возможность действовать или способность воздействовать на ситуацию или поведение других людей. В иерархической модели управления власть осуществляется в основном следующими средствами: с помощью поощрений, наложений взысканий, наделения ограниченными и контролируемыми полномочиями, с помощью авторитета профессиональных знаний управляющего и личностных достоинств управляющего, благодаря которым он пользуется уважением сотрудников.

Стиль руководства – обобщенные виды поведения руководителя в отношениях с подчиненными в процессе достижения поставленных целей (автократический, демократический).

Система Лайкерта – согласно постулату Ренсиса Лайкерта существует 4 системы управленческого стиля: диктаторский-авторитарный, благосклонно-авторитарный, консультативно-демократический, вовлечено-демократический.

Имидж – (от англ. «образ», «ореол») - сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоционально окрашенный образ кого-либо, чего-либо.

Стресс – давление, напряжение.

Фрустрация – обман, тщетное ожидание – напряжение, тревога, отчаяние, гнев, которые охватывают человека, когда на пути к достижению цели он встречается с неожиданными помехами, которые мешают удовлетворению его потребностей.

Конфликт – столкновение противоположно направленных тенденций как в психике отдельного человека, так и во взаимоотношениях людей, их формальных и неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций, целей. Это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Конфликтная ситуация - накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент- стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта.

Синергизм — эффект повышения результативности за счет использования взаимосвязи и взаимных усилений различных видов деятельности, когда определенные приемы управления делают суммарную отдачу капиталовложений выше суммы показателей отдачи по каждому подразделению.

Рационалистический поход – Управление производством на основе изучения трудовых операций на рабочих местах, хронометраж, выявление приемов и способов работы, ведущих к росту производительности и интенсивности труда. Применение оплаты рабочей силы по двум ставкам: меньшей – при недовыполнении нормы и значительно большей – при ее перевыполнении. Расстановка рабочих в зависимости от способностей и физической силы. Это механический подход к роли и месту человека в процессе производства.

Процессный подход – один из ранних подходов к управлению, применяемый и в настоящее время. В нем функции управления рассматриваются не в отдельности, а как взаимосвязанные между собой. Таких функций в управлении несколько: планирование, организация, распорядительство, мотивация, координация, контроль, коммуникация, принятие решений, подбор кадров, заключение сделок. Такой подход базируется на основных положениях административной школы управления, признающей необходимость разделения труда, власти и ответственности, дисциплины и единоначалия, иерархии.

Школа человеческих отношений – подход к управлению, ориентированный не только на технику и функции организации, но и на человека. Учет возможностей коллектива, поведение в нем работника, его роль, свойства личности и создание условий, удовлетворяющих потребности людей.

Использование интеллектуального потенциала человека в интересах организации, создание обстановки, способствующей раскрытию его индивидуальных способностей. Творчества, изобретательности, стремления к достижению целей организации.

Системный подход – управление, ориентированное на комплексный подход к решению проблем организации. При таком подходе предприятие рассматривается как сложная система с внутренними и внешними связями. Главная роль в управлении организацией отводится ее лидерам, элите руководителей. Такой подход указывает на многомерность организации и необходимость учета множества внутренних и внешних переменных.

Ситуационный подход – данная концепция разработана в конце 60-ых гг. Это способ управления, решения проблем в зависимости от складывающейся ситуации. Ситуационный подход не отвергает прежних достижений управленческой науки. Конкретные условия и ситуации требуют от менеджера творческого применения тех или иных подходов в менеджменте, так как одни и те же действия в различных условиях могут дать прямо противоположные результаты. Ситуационный подход предполагает знание средств профессионального управления, их сильных и слабых сторон. Это не набор каких-то конкретных мер, а скорее способ мышления, охватывающий организационные проблемы и методы их решения.

Закономерности процессы межличностных взаимоотношений:

1. Зависимость общения от восприятия партнера.

Под восприятием понимается образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Все люди разные, они отличаются друг от друга по своему социальному статусу, жизненному опыту, интеллекту и т.д. Ввиду этого при восприятии возникают ошибки неравенства, получившие название факторов превосходства, привлекательности и отношения к нам.

При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Причем превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Эта схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве.

Фактор привлекательности при восприятии человека заключается в том, что под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек внешне нам нравится, то мы одновременно склонны считать его более умным, интересным и т.д., т.е. переоценивать многие его личностные характеристики.

Если же человек непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.

Фактор отношения к нам действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Так,

например, чем ближе мнение человека к нашему собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека.

Люди неадекватно «отображают» друг друга. На это есть серьезные причины:

− человек слишком сложен. Ларошфуко принадлежат слова: «...Легче познать людей вообще, чем одного человека».

− человек осознанно или неосознанно защищается от попыток раскрыть его особенности и возможности;

− человек нередко не может дать о себе информацию просто потому, что не знает себя.

2. Неадекватность самооценки. Она может быть сильно завышена или занижена, в зависимости от психологических особенностей личности.

3. Обусловленность процесса понимания друг друга процессом рефлексии.

Рефлексия — это осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, т.е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

4. Расщепление смысла передаваемой информации. Причинами этого выступают:

− различное толкование информации, вызванное иносказательными возможностями языка;

− различия в образовании, интеллектуальном развитии, потребностях общающихся.

5. Стремление человека сохранить свой личный статус, личную состоятельность, собственное достоинство.

6. Компенсация. Недостаток одних качеств сознательно или бессознательно компенсируется другими.

7. Все эти закономерности проявляются в деловом общении. Для того чтобы оно было конструктивным, необходимы:

8. Понимание целей, задач, надежд, психологического состояния партнера.

9. Способность к моделированию личностных особенностей партнера по общению.

1. Способность ставить себя на место партнера по общению.

2. Доверительность коммуникации.

Что понимается под доверительностью?

− открытая демонстрация своих намерений;

− проявление доброжелательности по отношению к партнеру;

− деловая компетентность;

− убедительные манеры;

− устранение недопонимания.

Причинами недопонимания часто являются:

− склонность не говорить того, что действительно думают и хотят;

− стремление говорить то, что кажется целесообразным в данной ситуации, а не то, что в действительности хотели бы сообщить;

− неуемное желание говорить самим, неумение слушать других;

− стремление слушать других не с целью услышать, а с целью оценить говорящего.

Конструктивности делового общения часто мешают разнообразные **коммуникативные барьеры**. К ним относятся:

− **социальные барьеры** — политические, религиозные и т.д. Они порождают непонимание, подозрительность, ведут к блокированию межличностного общения;

− **этнокультурные** барьеры. Национально-культурные особенности сильно влияют на восприятие других народов. Свои традиции и привычки воспринимаются как норма, их отсутствие у других — как недостаток;

− **психологические** барьеры — индивидуальные особенности личности (замкнутость, застенчивость, нерешительность, назойливость, вздорность и др.); психологические отношения общающихся (взаимная симпатия, неприязнь, несовместимость и др.); отсутствие необходимых навыков общения.

Деловое общение — это прежде всего коммуникация, т.е. обмен информацией, значимой для участников общения. Поэтому, чтобы процесс общения был эффективным и способствовал достижению целей его участников, нужно правильно выбирать и использовать средства коммуникации. Все средства общения делятся на **две большие группы:**

1) вербальные (словесные);
2) невербальные.

Невербальные средства. Все движения тела; интонация голоса; тактильное воздействие; пространственная организация общения.

Наиболее значимыми невербальными средствами выступают кинетические средства.

К**инетические** средства — движения человека. Они проявляются в мимике, позе, жестах, взгляде, походке. Так, визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Взгляд несет очень большую информацию о человеке. Если человек возбужден, заинтересован чем-либо или находится в приподнятом настроении, его зрачки сильно расширены; если настроение мрачное, сердитое, то зрачки сужаются. Во многих ситуациях еще более информативными оказываются движения тела человека, а конкретно его поза, жесты, походка.

«Открытые» позы воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта. «Открытые» позы:

− стоя: руки раскрыты ладонями вверх;

− сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты.

вербальное средство общения предполагает умение точно формулировать свои мысли и излагать их доступным для собеседника языком.

Важно, чтобы речь была содержательной (насыщенной информацией) и логичной.

Законы логичности речи.

1. Закон тождества. Предмет мысли в пределах одного рассуждения должен оставаться неизменным (одно знание о предмете не подменяется другим).
2. Закон противоречия. Не могут быть одновременно истинными два высказывания, одно из которых что-либо утверждает о предмете, другое отрицает то же самое в то же самое время.
3. Закон исключения третьего. Если имеются два противоречащих друг другу суждения о предмете, то одно из них ложно, между ними не может быть ничего среднего.
4. Закон достаточного основания. Для того чтобы признать суждение истинным, нужно обосновать свою точку зрения, доказать истинность выдвигаемых положений, последовательность и аргументированность высказываний.

Причинами нарушения логичности речи :

− алогизм — сопоставление несопоставимых понятий;

− подмена понятия в результате неправильного словоупотребления;

− неоправданное расширение или сужение понятия;

− нечеткое разграничение конкретных и отвлеченных понятий.

Правила ясности, точности речи.

1. О точности высказывания должен заботиться говорящий. Ясность мысли оценивается слушателями.
2. Слова следует употреблять в полном соответствии с теми значениями, которые за ними закреплены в языке: слово должно быть адекватно выражаемому понятию.
3. Следует избегать книжных, мудреных, канцелярских слов, делающих речь запутанной и сумбурной.
4. Псевдонаучный стиль изложения является причиной неуместного комизма речи.
5. Необходимо точно следовать нормам связи слов в фразе. Возможность по-разному объединять слова в словосочетания порождает двусмысленность.

Формы речевого общения:

− монолог;

− диалог.

Монолог представляет собой высказывания без ориентации на собеседника. При монологическом общении может теряться до 80% объема исходной информации.

Закрытые вопросы предполагают ответы «да» или «нет», они закрывают диалог. Они могут использоваться не для получения информации, а для подтверждения согласия или несогласия с высказанной позицией. Например: «Вы сдали отчет за первый квартал?».

Слушание — это не просто молчание в то время, когда говорит партнер по общению. Слушание — процесс сложный, он требует больших психологических усилий, определенных навыков. Важно слушать активно, что означает:

1) сконцентрироваться на собеседнике (обращать внимание на его

состояние, жесты и другие невербальные компоненты общения);

2) в процессе слушания выделять главную информацию;

3) задавать уточняющие вопросы типа «Так ли я понял...?», «Что Вы имеете в виду...?», «Пожалуйста, уточним это» и т.д.;

4) в процессе слушания не давать оценку услышанному;

5) не давать советов

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Список вопросов к зачету

1. Что такое деловое общение. ОПК-6
2. Какова структура деловой беседы. ОПК-2
3. Формы и виды делового общения. ОПК-3
4. Структура и последовательность ведения деловой беседы. ОПК-2

Роль первого впечатления при проведении деловой беседы. ПК-11

5. Метод снятия напряженности. ОПК-6
6. Метод «зацепки». ОПК-2,ОПК-3

Метод прямого подхода. ПК-11

7. Первое впечатление в деловой беседе. Эффект первого впечатления и ошибки социального восприятия. ОПК-3

Общие и специфические методы аргументации. ПК-11

8. Возникновение спора и контр аргументация. ОПК-2
9. Виды аргументации. Доказательная аргументация. ОПК-3
10. Методы и приемы аргументации. ОПК-2
11. Метод бумеранга. ОПК-6
12. Метод извлечения выводов. ОПК-2
13. Метод сравнения. ОПК-6
14. Метод противоречия. ПК-6
15. Метод "да..но". ОПК-2
16. Фундаментальный метод. ОПК-2
17. Метод игнорирования. ОПК-3
18. Управляемые и не управляемые деловые встречи и переговоры.. ПК-6
19. Первое впечатление. ОПК-2
20. Ошибки социального восприятия при первом впечатлении. ОПК-2
21. Кинетические особенности невербального общения. Позы, жесты, мимика. ПК-6

Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Паралингвистика и экстралингвистика. ПК-11

22. Проксемика (пространственная психология). ОПК-3
23. Визуальное общение в деловой беседе. ОПК-2
24. Жесты и позы. Группы жестов. ПК-6
25. Жесты открытости. ПК-6
26. Понятие конфликта. ОПК-2

Классификация конфликтов. ПК-11

27. Стрессы в деловом общении. ОПК-2

Разрешение конфликтов и стратегия поведения в конфликтной ситуации. ПК-11

28. Понятие делового имиджа. ОПК-2

Составляющие делового имиджа. ПК-11

Проблема формирования делового имиджа. ПК-11

29. Модели поведения. ОПК-2

5.2. Список тем рефератов

1. Психологические приемы влияния на партнера. ОПК-2
2. Управляемые и не управляемые деловые встречи и переговоры. ПК-1
3. Ошибки социального восприятия при первом впечатлении. ОПК-4
4. Психологические приемы влияния на партнера.. ОПК-2
5. Разрешение конфликтов и стратегия поведения в конфликтной ситуации. ПК-1
6. Понятие делового имиджа. ОПК-4
7. Составляющие делового имиджа. ПК-1
8. Проблема формирования делового имиджа. ОПК-2
9. Модели поведения. ОПК-6
10. Понятие конфликта. ПК-1
11. Классификация конфликтов. ОПК-4
12. Стрессы в деловом общении. ОПК-2
13. Разрешение конфликтов и стратегия поведения в конфликтной ситуации. ОПК-6
14. Понятие делового имиджа. ПК-11
15. Составляющие делового имиджа. ОПК-2
16. Проблема формирования делового имиджа. ОПК-4
17. Модели поведения. . Жесты и позы защиты. ОПК-6
18. Жесты подозрительности и скрытности. ОПК-2
19. Жесты размышления оценки. ПК-11
20. Жесты несогласия, сомнения и неуверенности. ПК-1
21. Зоны и их значение. ОПК-4
22. Пространственные расположения за столом переговоров и в деловой беседе. ПК-11
23. Позиция углового расположения. ПК-6
24. Позиция делового взаимодействия. ОПК-2
25. Конкурирующее - оборонительная позиция. ОПК-4
26. Независимая позиция. ОПК-2
27. Начало беседы. ПК-11
28. Информирование партнеров. ПК-11
29. Аргументирование выдвигаемых положений. ПК-1
30. Принятие решения. ОПК-2
31. Завершение беседы. ПК-11

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1 Основная учебная литература

1. Акмаева, Р.И. Компенсационный менеджмент: управление вознаграждением работников : учебное пособие / Р.И. Акмаева, Н.Ш. Епифанова. - Москва : Прометей, 2018. - 584 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-906879-73-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483180

2. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 166 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205

6.2 Дополнительная учебная литература

1. Левкин В. Е. Тренинг конфликтонезависимости: учебное пособие. – М.: Директ-Медиа, 2016.

2. Левкин В. Е. Тренинг сензитивности: учебное пособие. – М.: Директ-Медиа, 2016.

3. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА- М, 1996.

4. Сальникова О. А. Совершенствование коммуникативной компетенции учителя: Конспекты лекций. Тренинги: учебное пособие. - Издательство «Флинта», 2016.

Каждому студенту обеспечен доступ к комплектам библиотечного фонда, состоящему, в том числе, из следующих наименований отечественных журналов:

— Интеллектуальная собственность
— Копирайт
— Вопросы экономики и права

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Министерство образования и науки Российской Федерации. 100% доступ - http://минобрнауки.рф/
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. 100% доступ - http://obrnadzor.gov.ru/
3. Федеральный портал «Российское образование». 100% доступ - http://www.edu.ru/
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». 100% доступ - http://window.edu.ru/
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. 100% доступ - http://fcior.edu.ru/
6. Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде 5100 изданий открытого доступа. 100% доступ - http://bibliorossica.com/
7. Федеральная служба государственной статистики. 100% доступ - http://www.gks.ru
8. Сайт Президента РФ http://www.kremlin.ru/
9. Сайт Правительства РФ http://government.ru/
10. Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ http://duma.gov.ru/
11. Сайт Совета Федерации Федерального Собрания РФ http://council.gov.ru/
12. Сайт Конституционного суда РФ http://www.ksrf.ru/ru
13. Сайт Верховного Суда РФ http://www.vsrf.ru/
14. Сайт Генеральной прокуратуры РФ http://genproc.gov.ru/
15. Сайт Министерства внутренних дел РФ https://мвд.рф
16. Федеральная Антимонопольная Служба https://fas.gov.ru/
17. Центральный банк РФ https://www.cbr.ru/

7.2. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем

Учебные аудитории оснащены компьютерами, мультимедиа-проекторами. Все компьютеры РГАИС оснащены лицензионным

программным обеспечением (операционной системой Microsoft Windows, офисным пакетом Microsoft Office, антивирусной системой Касперского). Для обучающихся обеспечена возможность оперативного обмена информацией через Интернет с компьютеров, установленных в учебных аудиториях. Также студенты через внутреннюю локальную вычислительную сеть могут работать с общедоступной папкой «Студентам», доступной преподавателям для редактирования, и обращаться к справочно-правовым системам «Консультант плюс», «Гарант» в компьютерном классе, в зале Научной библиотеки, где на рабочем столе размещены соответствующие ссылки к общесетевой папке и указанным системам. Каждому студенту обеспечен доступ к электронно-библиотечной системе с любой точки доступа по паролю и логину.

Также студенты имеют доступ к источникам Научной электронной библиотеки «Киберленинка» https://cyberleninka.ru/.

Электронные версии учебно-методических материалов размещаются на сайте ФГБОУ ВО РГАИС и к ним обеспечен свободный доступ всех студентов и преподавателей Академии.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Подготовка бакалавров по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» обеспечена современной учебной базой.

Материально-техническая база Академии для ведения образовательной деятельности по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» является достаточной. Для организации ведения учебного процесса Академия располагает зданием общей площадью 5936,2 кв.м. учебная и учебно-лабораторная площадь составляет 1249,6 кв.м.

Аудиторные занятия проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также в помещениях для самостоятельной работы. Имеются помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

9. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн.

Подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику.