

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт массовых коммуникаций и социальных наук



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Тренинг "Технологии эффективных коммуникаций" БЗ.В.12

Направление подготовки: 040700.62 - Организация работы с молодежью

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т.

Рецензент(ы):

беяков Роман Юрьевич

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Морозова Г. В.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института массовых коммуникаций и социальных наук:

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2013

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (профессор) Сидельникова Т.Т. кафедра прикладной политологии и связей с общественностью отделение социальных наук , Tatiana.Sidelnikova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Основная цель курса - формирование у студентов

системы знаний теории деловых и неформальных коммуникаций, а также коммуникативной компетентности как психологической готовности и умения планировать и осуществлять эффективные коммуникативные действия, прежде всего речевое воздействие, с использованием имеющихся внутренних и внешних ресурсов.

Задачами дисциплины являются:

- формирование понимания социально-психологических и технологических основ общения в формальной и неформальной коммуникациях,
- ознакомление студентов с интерактивной стороной межличностного и индивидуально-группового общения,
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров).
- формирование основ понимания этики делового общения
- ознакомление с основами делового этикета.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.12 Профессиональный" основной образовательной программы 040700.62 Организация работы с молодежью и относится к вариативной части. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б3В.12 Профессиональный цикл". Осваивается на первом курсе(2 семестр).

Курс (мастер - класс) "Технологии эффективных коммуникаций" является теоретико - прикладным по своему характеру и базируется на знаниях, полученных в курсах предшествующих гуманитарных и специальных дисциплин, Особенностью курса является ярко выраженная праксиологическая направленность на формирование и развитие коммуникабельности, коммуникативной культуры студентов, получающих подготовку по специальности "Основы работы с молодежью".

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
ПК-22 (профессиональные компетенции)	способность участвовать в формировании эффективных внутренних коммуникаций, нацеленность на создание и поддержание благоприятного психологического климата в коллективе, мотивацию сотрудников на активную деятельность и развитие организации; осуществление работы по повышению квалификации и общего культурного и профессионального уровня сотрудников

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-26 (профессиональные компетенции)	способностью участвовать в формировании эффективных внутренних коммуникаций, нацелен на создание и поддержание благоприятного психологического климата в коллективе, мотивацию сотрудников на активную деятельность и развитие организации; осуществление работы по повышению квалификации и общего культурного и профессионального уровня сотрудников
ПК-27 (профессиональные компетенции)	способностью принимать участие в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами организации на основе результатов исследований способность понимать смысл коммуникативной проблематики и ее проявлений в современном деловом мире, - способность анализировать коллизии деловой и личной жизни с позиций конфликтного взаимодействия и находить способы их нейтрализации с использованием консенсусных технологий; - способность грамотно строить коммуникацию как в деловом публичном общении, так и в выстраивании неформальных контактов; - конгруэнтность, эмпатия, толерантность как качества личности, необходимые в различных форматах коммуникационного процесса; - способность к саморегуляции, достижению и поддержанию собственного ресурсного состояния; - адекватность в выстраивании общения с представителями различных национальностей и культур; - владение основными принципами, нормами и правилами современного делового этикета.
ПК-3 (профессиональные компетенции)	способность под контролем планировать и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия
ПК-5 (профессиональные компетенции)	владение основами речи, знание ее видов, правил речевого этикета и ведения диалога, законов композиции и стиля, приемов убеждения
ПК-9 (профессиональные компетенции)	обладание базовыми навыками общения, умением устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения, деловые отношения с представителями различных государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационными, рекламными, консалтинговыми агентствами

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- природу и сущность феномена общения;
- теоретические основы делового и неформального коммуникационного процесса
- основные технологии и формы делового общения,
- способы установления и поддержания контактов;
- причины существования барьеров общения и приемы их преодоления;
- основные виды публичных выступлений и процедуры их создания;
- приемы работы с различными типами аудитории;
- способы привлечения и удержания внимания;
- причины существования боязни публичных выступлений и способы их преодоления.

2. должен уметь:

- использовать основные технологии и формы делового общения,
- применять техники саморегуляции для создания и поддержания ресурсного состояния;
- анализировать параметры субъектов взаимодействия и выстраивать грамотную стратегию поведения;
- анализировать коллизии деловой и личной жизни с позиций бес конфликтного взаимодействия

3. должен владеть:

- основными приемами установления и поддержания контактов с различными субъектами общения (публичное взаимодействие, межличностное общение);
- консенсусными технологиями во взаимодействии субъектов общения;
- основными принципами, нормами и правилами современного делового этикета
- профессиональными навыками в области эффективных коммуникаций
- приемами обеспечения делового общения с использованием электронных средств коммуникации

применять полученные знания на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Технологии эффективных коммуникаций в деловом общении.	2	1-2	0	4	0	творческое задание
2.	Тема 2. Характеристики делового общения	2	3-4	0	4	0	творческое задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения	2	5	0	4	0	устный опрос
4.	Тема 4. Технологии делового взаимодействия	2	6	0	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций	2	7	0	4	0	устный опрос
6.	Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций	2	8	0	4	0	творческое задание
7.	Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	2	9	0	4	0	устный опрос
8.	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций	2	10	0	4	0	устный опрос
9.	Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий	2	11	0	4	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	зачет
	Итого			0	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Технологии эффективных коммуникаций в деловом общении.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Функции, структура, средства общения. Виды общения. Деловое общение и его специфика. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век ?антропологической философии?. Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.

Тема 2. Характеристики делового общения

практическое занятие (4 часа(ов)):

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения ?сверху-вниз?, ?по горизонтали?. Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.

Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения

практическое занятие (4 часа(ов)):

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. ?Избегание?, ?авторитетность? как способы контрсуггестии. ?Непонимание? как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: ?проекция?, ?эхо?, ?вера в первый взгляд?. Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. ?Эффекты? межличностного восприятия (галло - эффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

Тема 4. Технологии делового взаимодействия

практическое занятие (4 часа(ов)):

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы ?убеждающей коммуникации?. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения.

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций

практическое занятие (4 часа(ов)):

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение.

Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций

практическое занятие (4 часа(ов)):

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий?). Правила оформления деловых посланий.

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика практическое занятие (4 часа(ов)):

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, ?сглаживание?, компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Этические основы рекламной деятельности

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций практическое занятие (4 часа(ов)):

Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т. д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов.

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий практическое занятие (4 часа(ов)):

Понятие культуры общения. ?Технология? позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т. д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Технологии эффективных коммуникаций в деловом общении.	2	1-2	подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
2.	Тема 2. Характеристики делового общения	2	3-4	подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения	2	5	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Технологии делового взаимодействия	2	6	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
5.	Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций	2	7	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
6.	Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций	2	8	подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
7.	Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	2	9	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
8.	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций	2	10	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
9.	Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий	2	11	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Коммуникативный тренинг, в формате которого проходит изучение курса, представляет собой совокупность вариативных, интегративных и интерактивных методик и технологии, направленных на развитие личности, собственно коммуникативной компетенции бакалавров. Он ориентирован на развитие эффективных базовых компетенций, включающих умения:

- понимать свои интересы и выражать собственную позицию;
- понимать позицию партнера по общению;
- разбираться в особенностях коммуникативной ситуации;
- говорить и уметь слушать.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Технологии эффективных коммуникаций в деловом общении.

творческое задание , примерные вопросы:

Цели общения. Структурные компоненты, функции и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Виды общения: интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Технологическая детерминированность процесса общения.

Тема 2. Характеристики делового общения

творческое задание , примерные вопросы:

Проблема коммуникативной компетентности специалиста по связям с общественностью.

Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения

устный опрос , примерные вопросы:

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. ?Ролевое? взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении (?родитель?, ?взрослый? и ?дитя?). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 4. Технологии делового взаимодействия

устный опрос , примерные вопросы:

Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций

устный опрос , примерные вопросы:

Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.

Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций

творческое задание , примерные вопросы:

Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

устный опрос , примерные вопросы:

Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций

устный опрос , примерные вопросы:

Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий

устный опрос , примерные вопросы:

Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Задания на воспроизведение основных понятий курса.

1. Определите понятие "общение". Объясните, как Вы понимаете информационный и психологический смысл общения.
2. На каких этических традициях основано "Деловое общение"?
3. Что Вы вкладываете в понятие "Технологии эффективных коммуникаций"?
4. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения. Приведите примеры коммуникативных барьеров.
5. Что означает понятие "активное слушание"? Приведите примеры того, как надо и как не надо слушать.
6. В чем причины страха публичного выступления, и какие "лекарства" от этого существуют?

7. Предложите алгоритм подготовки публичного выступления.
8. Что предполагает логика и эмоциональность в публичной речи?
9. Каковы приемы установления и поддержания контакта с аудиторией? Какие способы привлечения ее внимания Вы знаете?
10. Назовите основные механизмы познания другого человека в процессе общения. Приведите примеры.
11. Что такое "конгруэнтность", "эмпатия", "сензитивность"?
12. Что такое импровизация в публичном выступлении?
13. Каковы приемы создания импровизационных выступлений?
13. Что такое полемика?
14. В чем проявляется речевая агрессия?
15. Каковы приемы нейтрализации речевой агрессии?

7.1. Основная литература:

Деловое общение: Учебно-методические материалы/ В.В. Сорочан - М.: МИЭМП, 2007. - 24 с. (кафедральный фонд)

Ермолаева С.Г. Этика деловых отношений: Учебно-методическое пособие. - Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2006. - 96 с. (кафедральный фонд)

Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. - М.: Издательство "Альфа-Пресс", 2007. - 456 с. (кафедральный фонд)

Кинг, Ларри. Как разговаривать с кем угодно, когда угодно и где угодно / Ларри Кинг при участии Билла Джилберта; пер. с англ.: [Е. Цыпин]. ?5-е изд..?Москва: Альпина Паблишерз, 2010.?203, [1] с.

Вемъ А. Язык тела и его демоны. О чем умолчал Алан Пиз / А. Вемъ. - СПб. : Питер Пресс, 2006. - 192 с. (кафедральный фонд)

Семенов А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. - 5-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К, 2008. - 276 с. (кафедральный фонд)

Цыренова А.А. Учебно-методическое пособие к проведению ролевой игры "Переговоры". - Улан-Удэ: Издательство ВСГТУ, 2006. - 25 с. (кафедральный фонд)

7.2. Дополнительная литература:

1. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учебное пособие / О. А. Баева. ? 5-е изд., стер. ? М. : Новое знание, 2005. ? 368 с.
2. Вемъ А. Язык тела и его демоны. О чем умолчал Алан Пиз / А. Вемъ. ? СПб. : Питер Пресс, 2006. ? 192 с.
3. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов/ автор-составитель И.Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 431 с.
4. Деловое общение: Пособие для бакалавров / Сост.: Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. - Воронеж: ВГУ, 2004. - 55 с.
5. Деловое общение: Учебно-методические материалы/ В.В. Сорочан - М.: МИЭМП, 2007. - 24 с.
6. Документационное обеспечение делового общения: Учебно-методическое пособие / Сост.: Коробейникова Л.С. - Воронеж: ВГУ, 2003. - 36 с.
7. Ермолаева С.Г. Этика деловых отношений: Учебно-методическое пособие. - Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2006. - 96 с.
8. Зарипова Е.В. Этика деловых отношений: Методические указания к практическим работам. - Оренбург: ГОУ ОГУ, 2004. - 30 с.

9.Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. - М.: Издательство "Альфа-Пресс", 2007. - 456 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Коммуникативные барьеры - <http://psyera.ru/kommunikativnye-barery-1683.htm>

Практикум: ?Оперативное обучение деловому общению? -

http://www.psychologos.ru/articles/view/praktikum_operativnoe_obuchenie

Практикум по деловому общению Учебно-методический комплекс Бардиер Г.Л.

Бизнес-психология. ? М., 2002 - <http://do.gendocs.ru/docs/index-290864.html?page=4>

Преодоление коммуникативных барьеров в управленческом общении -

http://www.elitarium.ru/2007/08/06/preodolenie_barerov_v_obshhenii.html

Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. - <http://www.aup.ru/books/m96/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Освоение дисциплины "Тренинг "Технологии эффективных коммуникаций"" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 040700.62 "Организация работы с молодежью" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

беяков Роман Юрьевич _____

"__" _____ 201__ г.