

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“КОМУНІКАТИВНИЙ ТРЕНІНГ”
(для магістрів)

МАУП

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2009

Підготовлено старшим викладачем кафедри менеджменту організацій
К. О. Арсанукаєвою

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту організацій
(протокол № 4 від 22.12.08)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Арсанукаєва К. О. Навчальна програма дисципліни “Комунікативний тренінг” (для магістрів). — К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2009. — 18 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Комунікативний тренінг”, вказівки до виконання контрольних робіт, варіанти контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП), 2009
© ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

В умовах ринкової економіки відбуваються процеси, які пов'язані із змінами у виробничих відносинах. На сучасному етапі економічного розвитку задля ефективного функціонування підприємства необхідно налагоджувати ділові стосунки з партнерами, керівниками інших компаній, вміти організовувати та мотивувати людей, вдосконалювати особисті відносини між ними. Саме спілкування і зокрема комунікативні вміння, що його забезпечують, є суттєвим засобом здійснення будь-якої професійної діяльності, особливо у діяльності управлінця. Розвиток комунікативних навичок значною мірою зумовлює рівень професійної майстерності. Професійна майстерність фахівця має ґрунтуватися, з одного боку, на глибоких спеціальних професійних знаннях та різнобічних фахових вміннях, а з іншого – на вмінні спілкуватися індивідуально або колективно з виконавцями різних соціальних ролей (статусних, позиційних, ситуаційних), на знанні та дотриманні норм професійного спілкування.

Мета дисципліни — дати студентам уявлення про розвиток комунікаційних навичок, стилі та засоби управління комунікацією, проведення ділових переговорів, організацію, мотивацію персоналу та вдосконалення особистих навичок спілкування.

Завдання — отримання знань у сфері комунікативного тренінгу, умінь, навичок, впорядкування здобутих знань, вміння їх застосовувати при виконанні практичних завдань.

Зміст самостійної роботи студента з дисципліни “Комунікативний тренінг” визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями викладача.

“Комунікативний тренінг” тісно пов'язаний з такими дисциплінами, як менеджмент, управління персоналом, управління бізнесом, стратегічне управління, антикризовий менеджмент, психологією та мотиваційним менеджментом.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“КОМУНІКАТИВНИЙ ТРЕНІНГ”

| № пор. | Назва змістового модуля і теми |
|------------------------|---|
| 1 | Змістовий модуль I. Основи комунікативного тренінгу Комунікативний тренінг та його місце у процесі управління |
| 2 | Теоретичні основи комунікації |
| 3 | Комунікація та її значення у бізнесі |
| 4 | Комунікативна компетентність |
| 5 | Змістовий модуль II. Ділове спілкування Ділові переговори та їх завдання в управлінні |
| 6 | Стратегія проведення переговорів |
| 7 | Правила і норми проведення ділових зустрічей |
| 8 | Підготовка та планування ділової зустрічі |
| 9 | Ділова атрибутика й одяг |
| 10 | Техніка ділового спілкування |
| 11 | Розвиток письмової комунікації та правила складання ділових листів |
| 12 | Змістовий модуль III. Ефективна комунікація Стратегії ефективної комунікації |
| 13 | Формування команди в організації |
| 14 | Коучінг та його значення у розвитку комунікації |
| 15 | Спілкування у конфліктних ситуаціях |
| Разом годин: 54 | |

ЗМІСТ
дисципліни
“КОМУНІКАТИВНИЙ ТРЕНІНГ”

Змістовий модуль I. Основи комунікативного тренінгу

Тема 1. Комунікативний тренінг та його місце у процесі управління

Загальна характеристика комунікативного тренінгу. Специфіка комунікативного тренінгу як виду управлінської діяльності, його мета, завдання, засоби, кінцеві результати. Предмет та призначення курсу, його структура і завдання. Форми контролю знань. Цілі, завдання й принципи проведення базового тренінгу. Історія розвитку тренінгу. Різні тренінгові моделі. Структура базового тренінгу. Ритуальні тренінгові процедури: процедура знайомства, збір очікувань/побоювань, правила групової роботи, постановка цілей на тренінг вправи, кінцеві вправи.

Література [5; 8; 17; 24; 25; 28; 41]

Тема 2. Теоретичні основи комунікації

Поняття комунікативної компетентності. Феноменологія спілкування. Комунікативний бік спілкування. Вербальне і невербальне спілкування. Позиції і ролі в процесі спілкування. Комунікативні бар'єри і способи їх подолання. Прийоми активного слухання. Трискаткова схема слухання: підтримка, з'ясування, коментування. Поняття зворотного зв'язку та його функції в тренінгу. Зворотний зв'язок як предмет і метод навчання. Характеристики, види і функції зворотного зв'язку. Ігри, орієнтовані на отримання зворотного зв'язку. Спілкування в діяльності тренінг-менеджера: загальне й особливе.

Література [5; 8; 17; 24; 25; 28; 41]

Тема 3. Комунікація та її значення у бізнесі

Поняття комунікації і комунікативного процесу. Цілі комунікацій. Канали та засоби комунікації. Формування оптимальних інформаційних потоків. Бар'єри комунікацій. Забезпечення ефективних комунікацій. План інформаційних комунікацій. Методи поширення

інформації про діяльність організацій. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.

Література [1; 2; 7; 9; 15; 28; 30; 32; 40; 41; 43; 46; 49; 50; 53]

Тема 4. Комунікативна компетентність

Історія підходів до вивчення спілкування. Типології спілкування. Елементи спілкування. Феноменологія спілкування. Вербальна і невербальна складові спілкування. Психологічний контакт із співбесідником. Позиції в спілкуванні. Етапи спілкування. Бар'єри в спілкуванні. Зворотний зв'язок. Спілкування в практичній діяльності менеджера з персоналу.

Література [19; 20; 24; 29; 31; 32; 38; 45; 49; 53; 55; 56]

Змістовий модуль II. Ділове спілкування

Тема 5. Ділові переговори та їх завдання в управлінні

Основні методи і принципи проведення переговорів. Розмежування між сутністю проблеми і відношеннями сторін. Визначення інтересів сторін. Розгляд взаємовигідних варіантів і компромісів — запорука успіху переговорів. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами. Завдання переговорів. Стратегії ведення переговорів. Ролі учасників переговорів. Етапи переговорного процесу. Завдання на кожному з етапів. Інструментарій переговорного процесу. Розвиток навиків ведення переговорів. Групове ведення переговорів.

Література [5; 10; 14; 24; 26–28; 31; 32; 36–38; 43; 46; 53]

Тема 6. Стратегія проведення переговорів

Види переговорів. Етапи переговорів. Основні стратегії переговорів. Керування конфліктами. Підготовка до переговорів. Мистецтво говорити й уміння слухати. Контроль над емоціями. Аргументація й контраргументація в переговорах. Види аргументів. Прийоми аргументації. Маніпулятивні прийоми у переговорах і способи протидії їм. Акцептивна поведінка. Рух до згоди і прийняття рішення (завершення угоди).

Література [5; 10; 14; 24; 26–28; 31; 32; 36–38; 43; 46; 53]

Тема 7. Правила і норми проведення ділових зустрічей

Загальна характеристика ділових зустрічей. Правила організації ділових зустрічей. Історія світових традицій ділових зустрічей. Методи і способи забезпечення організації ділових зустрічей. Етика ділового спілкування. Загальноприйняті закони і нормативи ділового спілкування. Предмет ділової зустрічі. Місце проведення протокольних переговорів (на території своєї фірми, фірми партнера, на нейтральній території, дистанційно). Матеріали для обговорення на переговорах.

Література [18–20; 24; 29; 31; 32; 38; 43; 46; 49]

Тема 8. Підготовка та планування ділової зустрічі

Основні правила підготовки приміщень. Специфікація зустрічі делегацій. Основні моменти під час привітання учасників візиту. Плани розсаджування учасників ділової зустрічі за столом переговорів. Особливості вибору офіційної мови протокольних зустрічей. Планування предмета ділової зустрічі. Часові межі. Основні фактори планування ділових зустрічей. Кількість учасників.

Література [24; 29; 31; 32; 34; 45; 49; 52; 53; 55; 56]

Тема 9. Ділова атрибутика й одяг

Варіанти вибору візитних карток у протокольних переговорах. Ділові подарунки як важливий елемент переговорного процесу. Роль ділового одягу учасників зустрічі. Типові помилки при формуванні ділового іміджу учасників протоколу. Стилї одягу при проведенні ділових зустрічей. Основні положення і специфіка організації ділових прийомів. Організація і проведення прийомів з розсаджуванням учасників делегацій. Види прийомів.

Література [6; 24; 33; 34; 43; 49; 55; 56]

Тема 10. Техніка ділового спілкування

Загальні положення. Мистецтво вміння говорити і слухати — важливий критерій комунікабельності. Специфіка мистецтва спілкування, формування запитань. Основні прийоми забезпечення сприйнят-

тя партнера. Управління емоціями та їх роль в успішному проведенні ділових переговорів. НЛП як засіб удосконалення комунікації.

Література [4–6; 24; 29; 31; 32; 49; 52; 55; 56]

Тема 11. Розвиток письмової комунікації та правила складання ділових листів

Історія розвитку письмового повідомлення. Уніфікація і стандартизація тексту. Уніфікація мови документів. Класифікація листів. Ділові листи. Особисті листи. Рекомендаційні листи. Листи прямої поштової реклами. Оформлення бланків листів і конвертів. Цілі ділового повідомлення. Складання плану цільового повідомлення. Стиль ділового листа. Тональність ділового повідомлення. Основні темпи речень і розділові знаки в ділових повідомленнях.

Література [1; 9; 11; 12; 28; 35; 42; 48]

Змістовий модуль III. Ефективна комунікація

Тема 12. Стратегії ефективної комунікації

Довіра як основа ефективного спілкування. Комунікативні стратегії. Мотивація. Розмовний рефреймінг. Калібрування стану. Відбудова. Техніка активного слухання. Калібрування і сенсорна чутливість. Модальності мови та візуальні ключі. Рапорт. Аналіз ділової ситуації. Проблематизація. Цілепокладання. Якоріння ресурсів. Рефлексія.

Література [24; 29; 31; 32; 34; 45; 49; 52; 53; 55; 56]

Тема 13. Формування команди в організації

Ознайомлення з поняттям команди. Команда в організації. Формування управлінських команд. Командний менеджмент. Етапи командозаснування. Методи формування команд. Ділова гра. Поняття ділової гри: визначення, зміст, цілі. Ігрова діяльність. Імітація. Цілі створення команди. Місія команди. Вивчення етапів росту/зміни, через які проходить команда, і їх впливу на ефективність діяльності й внутрішню згуртованість команди. Дослідження ролей у команді, визначення учасниками своїх ролей. Лідерство в команді.

Література [1; 9; 11; 12; 28; 35; 42; 46]

Тема 14. Коучінг та його значення у розвитку комунікації

Цілі, завдання й можливості коучінгу. Переваги управління в стилі коучінг. Стратегія й тактика коучінгу. Базові навички коуч-консультанта. Цілеспрямоване й проблемно-орієнтоване мислення. Навчання та розвиток персоналу на основі коуч-технологій.

Література [1; 9; 11; 12; 28; 35; 48]

Тема 15. Спілкування у конфліктних ситуаціях

Еволюція уявлення про природу конфлікту. Соціально-психологічні теорії конфлікту. Методи дослідження конфліктів. Генезис конфлікту. Стратегія й тактика поведінки в конфлікті. Фінали й наслідки конфлікту. Прогнозування й попередження конфліктів. Арбітраж. Посередництво. Переговори. Психотерапія конфлікту.

Література [4–6; 24; 29; 31; 32; 49; 52; 55; 56]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Виконання контрольної роботи студентами заочної форми навчання є складовою навчального процесу, важливим етапом та активною формою самостійної роботи з вивчення курсу “Комунікативний тренінг”.

Контрольна робота допомагає закріпити й поглибити теоретичні знання, виробити уміння самостійно працювати з літературою, робити узагальнені висновки.

При виконанні контрольної роботи студент повинен глибоко розкрити зміст питань, що висвітлюються; матеріал повинен бути логічно викладений.

Обсяг контрольної роботи — 15–20 сторінок окремого зошита. Текст роботи можна писати від руки, друкувати на машинці чи комп’ютері. Посилання на цитовані джерела мають бути оформлені відповідним чином.

Робота подається в деканат заочного відділення Академії у визначений термін. Контрольну роботу рецензує викладач кафедри менеджменту організацій. Якщо рецензія позитивна, студент допускається до здачі екзамену з курсу “Комунікативний тренінг”. Якщо робота написана з порушенням вимог, її повертають для доопрацювання.

Завдання для виконання контрольної роботи наведено в десяти варіантах. Варіант контрольної роботи студент обирає за першою літерою прізвища, дотримуючись такої схеми:

| Перша літера прізвища студента | | | Номер варіанта контрольної роботи |
|--------------------------------|---|---|-----------------------------------|
| А | Л | Ш | 1 |
| Б | М | Щ | 2 |
| В | Н | Ю | 3 |
| Г | О | Я | 4 |
| Д | П | - | 5 |
| Е | Р | - | 6 |
| Ж | С | - | 7 |
| З | Т | - | 8 |
| І | У | - | 9 |
| К | Ч | - | 10 |

ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Правила проведення ділових зустрічей.
2. Основа ефективного спілкування.
3. Типологія і форми комунікацій.

Варіант 2

1. Комунікативний тренінг як вид управлінської діяльності.
2. Проблема ефективності комунікацій у діяльності керівників.
3. Методи вдосконалення системи комунікацій в організації.

Варіант 3

1. Типологія і форми комунікацій.
2. Аналіз ділової ситуації.
3. Проблема ефективності комунікацій у діяльності керівників.

Варіант 4

1. Процес постановки якоря.
2. Застосування технічних засобів у сфері комунікацій.
3. Комунікативні бар'єри та методи їх подолання.

Варіант 5

1. Формальні комунікації: моделі і характеристики.
2. Основні принципи ведення переговорів.
3. Причини деформації комунікативного процесу.

Варіант 6

1. Презентація як форма ділової комунікації.
2. Неформальні комунікації: структура і характеристика.
3. Комунікативна дія як категорія сучасної соціологічної теорії.

Варіант 7

1. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій.
2. Нейролінгвістичне програмування, його сутність і методи використання.
3. Інформування про діяльність організації як комунікативний процес. Розробка плану комунікацій.

Варіант 8

1. Порядок підготовки і проведення презентації.
2. Назвіть основні моменти домовленості про ділову зустріч.
3. Прийоми, що допомагають досягти взаєморозуміння під час ділової зустрічі.

Варіант 9

1. Спілкування як комунікативний процес: традиційні та сучасні тлумачення сутності діалогу та діалогових взаємодій.
2. Процес підстроювання під співбесідника.
3. Наміри та їх значення у спілкуванні.

Варіант 10

1. Етапи ефективного спілкування.
2. Порядок підготовки і проведення ділових переговорів.
3. Аналіз ділової ситуації.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Комунікативний тренінг як вид управлінської діяльності.
2. Ефективна комунікація.
3. Процес постановки якоря.
4. Назвіть основні моменти домовленості про ділову зустріч.
5. Варіанти проведення ділової зустрічі.
6. Основа ефективного спілкування
7. Заходи з підготовки приміщення для зустрічі.
8. Перелічіть варіанти розсаджування учасників зустрічі.
9. Основні вимоги ефективної організації перекладу при зустрічі з іноземним партнером.
10. Етапи ефективного спілкування.
11. Аналіз ділової ситуації.
12. Основні вимоги до ділового одягу.
13. Правила проведення ділових зустрічей.
14. Що необхідно для правильного сприйняття вашого повідомлення?
15. Основні рекомендації ефективного слухання.
16. Прийоми, що допомагають досягти взаєморозуміння під час зустрічі.
17. Методи ведення переговорів.
18. Основні принципи ведення переговорів.
19. Особливості проведення переговорів з іноземними партнерами.
20. Заходи, необхідні для підготовки ділових прийомів.
21. Види прийомів. Якими з них ви користуєтесь найчастіше?
22. Опишіть основні види прийомів з розсаджування.
23. Комунікативний процес в організації: визначення та характеристика.
24. Проблема ефективності комунікацій в діяльності керівників.
25. Основні положення теорії комунікацій.
26. Типологія і форми комунікацій.
27. Канали та засоби комунікацій.
28. Формальні комунікації: моделі і характеристики.
29. Неформальні комунікації: структура і характеристика.
30. Письмові комунікації.
31. Процес підстроювання під співбесідника.
32. Основні поняття документального забезпечення управління. Документообіг.

33. Причини деформації комунікативного процесу.
34. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій.
35. Методи вдосконалення системи комунікацій в організації.
36. Шляхи вдосконалення міжособових комунікацій.
37. Інформування про діяльність організації як комунікативний процес. Розробка плану комунікацій.
38. Комунікативна дія як категорія сучасної соціологічної теорії.
39. Інформаційні виміри комунікативних процесів: вербальна на невербальна комунікація.
40. Вербальна комунікація: процесуальні характеристики та суспільні функції.
41. Невербальна комунікація: процесуальні характеристики та суспільні функції.
42. Художня комунікація як теоретико-методологічна проблема сучасної соціології.
43. Спілкування як комунікативний процес: традиційні та сучасні тлумачення сутності діалогу та діалогових взаємодій.
44. Проблеми дезорганізації комунікативних взаємодій.
45. Застосування технічних засобів у сфері комунікацій.
46. Методи проведення ділових переговорів.
47. Основні правила організації ділового протоколу.
48. Порядок підготовки і проведення ділових переговорів.
49. Види ділових переговорів.
50. Тактичні прийоми при проведенні ділових переговорів.
51. Мета повідомлення та його значення.
52. Елементи комунікативного процесу.
53. Етапи комунікативного процесу.
54. Методи поширення інформації про діяльність організації.
55. Презентація як форма ділової комунікації.
56. Наміри та їх значення у спілкуванні.
57. Порядок підготовки і проведення презентації.
58. Основні фактори планування ділових зустрічей.
59. Комунікативні бар'єри та методи їх подолання.
60. Нейролінгвістичне програмування, його сутність та методи використання.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. *Алешин Ю. А.* Информационная культура // Научная и техническая информация. — Сер. 1. — 1998. — № 3. — С. 10–13.
2. *Алешина И. В.* Паблік рилейшнз для менеджерів и маркетингологів. — М.: Тандем, 1997.
3. *Андреев В. И.* Саморазвитие менеджера. — М., 1995.
4. *Атватер И. А.* Я вас слушаю: Советы руководителю как правильно слушать собеседника. — М., 1984.
5. *Берроу А.* Искусство деловых коммуникаций // Проблемы теории и практики управления. — 1993. — № 5.
6. *Биркенбиль Ф.* Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. — М.: Гранд, 2003.
7. *Брэддик И.* Менеджмент в организации. — М.: ИНФРА, 1997.
8. *Бурнару Ф.* Тренинг межличностных взаимодействий. — СПб.: Питер, 2001.
9. *Васильев Ю. П.* Управление внутрифирменной информацией. Опыт США. — М.: Экономика, 1984.
10. *Васильева-Гангнус Л. И.* Правила этикета. — М., 1992.
11. *Вачевский М. Ф.* Основи наукової інформації: Для студ. вищ. навч. закл. — Дрогобич: Відродження, 1995.
12. *Введение* в информационный бизнес: Учеб. пособие для студ. вузов / О. В. Голосов. — М.: Финансы и статистика, 1996.
13. *Виханский О. С., Наумов А. И.* Менеджмент: человек, стратегия, организация: Учебник. — 2-е изд. — М.: Гардарики, 1996.
14. *Войскунский А. Б.* Очерки о человеческом общении. — М., 1990.
15. *Гжегорчик А.* Духовная коммуникация в свете идеала ненасилия // Вопр. философии. — 1992. — № 3.
16. *Гольдтейн А., Хомик В.* Тренинг умінь, спілкування. — К.: Либідь, 2003.
17. *Демидов Н. В.* Деловой протокол и этикет. — М., 1994.
18. *Карнеги Д.* Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить. — М., 1989.
19. *Карнеги Д.* Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. — К., 1992.
20. *Конецкая В. П.* Социология коммуникаций. — М., 1996.
21. *Королько В. Г.* Основи паблік рилейшнз. — К., 1997.

22. *Котлер Ф.* Основы маркетинга / Пер. с англ. В. Б. Боброва. — СПб.: Корона, Литера Плюс, 1994.
23. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. — Л., 1990.
24. *Ладанов И. Д.* Практический менеджмент. — М., 1992.
25. *Лебедев В. Ч.* Психология и управление. — М., 1990.
26. *Лебедева М. И.* “Блеф”, “Салями” и повышение сложности // Персонал. — 1993. — № 1.
27. *Ленд П.* Менеджмент — искусство управлять: секреты и ответы практического менеджмента / Пер. с англ. Н. Мершевой. — М.: ИНФРА, 1995.
28. *Мастенбрук Уильям.* Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. — М.: ИНФРА, 1996. — (Профессиональная библиотека).
29. *Менеджмент* в организации. — Л., 1996.
30. *Менеджмент* организации / Под ред. З. П. Румянцевой. — М.: ИНФРА, 1995.
31. *Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. — М., 1993.
32. *Моллой Дж.* Одежда для успеха // Персонал. — 1994. — № 2.
33. *Монахов Г. А.* Мелочи создают совершенство // Всеукраинские ведомости. — 1994. — № 15.
34. *Нестеров А. В.* Информационное обеспечение развития деловой сферы // Науч. и техн. инф. Сер. 1. — 1998. — № 2.
35. *Обозов Н. Н.* Психологическая культура взаимных отношений. — М., 1986.
36. *Оситов Ю. М.* Основы предпринимательского дела. — М., 1992.
37. *Палеха Ю. И.* Организация современной деловой коммуникации: Учеб.-метод. пособие. — К.: МАУП, 1995.
38. *Панасюк А. Ю.* Управленческое общение. Практические советы. — М., 1990.
39. *Поппель Г., Голдстайн Б.* Информационные технологии — миллионные прибыли: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1990.
40. *Почепцов Г. Г.* Теория комунікацій. — К., 1996.
41. *Практическое* руководство по менеджменту (Международный опыт достижения успеха). — Минск: Новое издание, 1998.
42. *Романов М. В.* Справочник по этикету. — К., 1994.

43. *Сердюк О. П.* Основы управления коммуникативным процессом: Підруч. для студ. вищ. навч. закладів гуманітарного напрям. — К., 1998.
44. *Соснин В. А., Лунев П. А.* Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры. Тренинг. — М., 1993.
45. *Сэлэньюз Ч.* Секреты заключения международных сделок. — М., 1993.
46. *Тактика* особистої роботи менеджера. — Івано-Франківськ, 1996.
47. *Твердохліб М. Г., Шаранов О. Д.* Організація інформування керівників. — К.: КНЕУ, 1997.
48. *Тихомирова Є. Б.* Зв'язки з громадськістю: Практикум. — К., 1998.
49. *Толковий* словарь по управлению. — М.: Алана, 1994.
50. *Третяк В. Н., Платонов С. В.* Менеджеру о менеджменте. — К.: УФИМБ, 1995.
51. *Уедерспан Г.* Изыщное искусство ведения международных переговоров. — HR NEWS, 1993.
52. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или переговоры без поражения. — М., 1990.
53. *Черкасов В. В. и др.* Управленческая деятельность менеджера. — К., 1998.
54. *Щёкин Г. В.* Как читать людей по их внешнему облику. — К., 1993.
55. *Щёкин Г. В.* Практическая психология менеджмента: В 2 кн. — К., 1993.
56. *Щёкин Г. В.* Психология работы с людьми. — К., 1994.

Додаткова.

1. *Бэндлер Ричард.* Используйте свой мозг для изменений. — СПб.: Ювента, 1998. — 173 с.
2. *Вербицкий А. А.* Игровые формы контекстного обучения. — М.: Знание, 1983. — С. 3–34.
3. *Диллс Роберт.* Изменение убеждений с помощью НЛП. — М.: Класс, 1997. — 187 с.
4. *Дідковський С. В.* Ігрова форма навчання рефлексивному проектуванню // Вісн. Київськ. міжнародного ун-ту. Серія: Педагогічні науки. Вип. 4. — К.: КиМУ, 2004. — С. 53–64.
5. *Зинченко А. П.* Организационно-деятельностные игры как форма подготовки пропагандистских кадров. — К., 1988. — 41 с.

6. *Котляревский Ю. Л., Шанцер. А. С.* Искусство моделирования и природа игры. — М.: Прогресс, 1992. — 104 с.
7. *Лефевр В. А.* Конфликтующие структуры. — М.: Сов. радио, 1973. — 155 с.
8. *Наумов С. В.* Организационно-деятельностные игры // Природа. — 1987. — № 4. — С. 24–33.
9. *Платов В. Я.* Деловые игры: разработка, организация и проведение: Учебник. — М.: Профиздат, 1991. — 216 с.
10. *Репкин В. В.* Развивающее обучение и учебная деятельность. — Рига, 1997.
11. *Розин В. М.* Природа и генезис игры (опыт методологического изучения) // Вопр. философии. — 1999. — № 6.

МАУП

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| Пояснювальна записка | 3 |
| Тематичний план дисципліни “Комунікативний тренінг” | 4 |
| Зміст дисципліни “Комунікативний тренінг” | 5 |
| Вказівки до виконання контрольної роботи | 9 |
| Варіанти контрольних робіт | 10 |
| Питання для самоконтролю..... | 12 |
| Список літератури | 14 |

Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*
Редактор *М. В. Дроздецька*
Комп’ютерне верстання *А. М. Голянда*

Зам. № ВКЦ-4494

Формат 60×84/₁₆. Папір офсетний.

Друк ротатійний трафаретний. Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)

03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП «Видавничий дім «Персонал»

03039 Київ-39, пр. Червонозоряний, 119, літ. XX

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб’єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*