

ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ: УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ, УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ (ТАЙМ - МЕНЕДЖМЕНТ) И СОБСТВЕННЫМИ ЭМОЦИЯМИ

Модуль	Тема	Тренинг или лекция
1.Управление эффективными коммуникациями	Понятие и структура эффективной коммуникации. -элементы коммуникации. -барьеры коммуникации. Секреты публичного выступления и ораторского искусства. Теория аргументации. Искусство спора. -понятие и структура аргументации. -правила эффективных аргументов. -тактики убеждения и опровержения. Техники активного слушания. -активное и рефлексивное слушание. Правила успешного диалога. Невербальная коммуникация. -значение невербальной коммуникации. Визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные средства коммуникации. -открытые и закрытые жесты. Значения жестов, мимики. Межличностное пространство. 33 способа манипуляции в коммуникациях. Межличностные коммуникации в менеджменте. Телефонный разговор. Совещание. переговоры: стратегии, дилеммы и функции переговорного процесса; модель переговоров; анализ результатов переговоров. Коммуникации в организационном контексте.	Лекция с проведением тренинга.
2. Управление временем (тайм - менеджмент)	Природа времени. -виды времени -жизненный цикл организации и услуги -индивидуальный фонд времени его структура, фонд времени организации -факторы потери времени. - причины неэффективного управления временем. -эффективное управление временем. -методы, приемы и технологии самоорганизации. Время – ресурс и цель -поглотители времени -постановка собственной системы управления временем -постановка системы управления временем в подразделении Инвентаризация и анализ времени -основные методы инвентаризации личного и организационного времени	Лекция с проведением тренинга
3.Лидер. Управление эмоциями.	Теория и практика лидерства. -проблема лидерства в современном менеджменте. -составляющие лидерства. Навыки. -«двигатель» лидерства. Имидж. Составные части. -построение имиджа сотрудника компании. Техника принятия решений. -основные этапы принятия решения. -психологические проблемы принятия решений. -типы решений. Стресс и управление эмоциональным состоянием: -способы управления эмоциональным состоянием; регуляция психического напряжения.	Лекция с проведением тренинга
	Менеджмент и конфликты Конфликты в деятельности менеджера: постановка проблемы Техники и технологии управления конфликтами. Личностные и групповые особенности протекания конфликтов.	