



**СТУДИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ  
ПСИХОЛОГИИ И БИЗНЕС-  
КОНСАЛТИНГА «ЭКО-ТРЕНИНГ»**

**при  
Самарском государственном техническом  
университете**



**Программа курса «Принятие управленческих решений  
на основе анализа различных коммуникативных процессов в  
рамках работы предприятия»**

**Цель изучения материалов семинара:** сформировать у слушателей систему знаний об основных принципах разработки управленческих решений на основе анализа коммуникативных процессов.

**Задача:** ознакомить и обучить технологиям принятия управленческих решений: анализ и оценка коммуникаций в процессе разработки управленческих решений; коммуникативные барьеры и средства их преодоления; принципы управления коммуникациями; методы разработки управленческих решений, развитие ключевых управленческих навыков, формирование конфликтологической компетентности руководителя.

**Методология программы обучения**

Для обеспечения максимальной эффективности обучение проводится в виде проблемных лекций, дискуссий, практических занятий. Все участники семинара обеспечиваются методическими материалами.

**Содержание программы обучения**

<b>1 день</b>	<b>Понятия коммуникативного процесса.</b> Формирование коммуникаций. Разновидности коммуникаций. Коммуникации как ценность современного менеджмента. Принципы и закономерности в управлении коммуникациями. Движение информации в системе коммуникаций. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления. Скрытые коммуникации и латентный менеджмент. Развитие и эффективность коммуникаций. <i>Выполнение заданий в тестовой форме (входной контроль).</i> <i>Практикум. «Применение инструментов анализа коммуникативных процессов в организации»</i>
<b>2 день</b>	<b>Процесс разработки и реализации управленческих решений.</b> Сущность и особенности управленческого решения. Типологический анализ управленческих решений. Потенциал управленческих решений: ресурсы, критические факторы и условия. Характеристики и качество управленческих решений. Оценка управленческого потенциала. Оценка качества управленческих решений. <i>Практикум. «Принятие управленческих решений в условиях риска и неопределенности»</i>

3 день	<p><b>Экспертные методы принятия управленческих решений.</b>  Экспертные оценки в принятии управленческих решений. Разработка процедуры экспертизы. Отбор экспертов. Проведение опроса и согласование полученных оценок. Формализация о обработка полученной информации. Экспертная оценка инвестиционных рисков. Характеристика метода «Мозговая атака».</p> <p><i>Практикум. «Проведение отбора экспертной группы с оценкой их авторитета»</i></p>
4 день	<p><b>Методы моделирования управленческих решений.</b>  Теория игр. Комбинаторика. Теория массового обслуживания.</p> <p><i>Практикум. «Применение теории игр в инвестиционных решениях (принятие решения в условиях неопределенности)»</i></p>
5 день	<p><b>Методы моделирования управленческих решений (продолжение).</b>  Принятие решений с помощью цепей Маркова. Сетевое планирование и управление.</p> <p><i>Практикум. «Применение методов моделирования при оптимизации управленческих решений»</i></p>
6 день	<p><b>Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых ситуаций в процессе принятия управленческих решений. Управление нейтрализацией стрессов.</b>  Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессов, имеющих защитно-адаптационный характер и направленных на повышение устойчивости человека к воздействию неблагоприятных жизненных обстоятельств. Факторы стрессовых состояний, в том числе реакция работников на конфликты по месту своей занятости, эмоциональные срывы в межличностных отношениях.</p> <p><b>Типы коммуникативного поведения в организационных конфликтах.</b>  Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Определение отличий этих стилей поведения в конфликте мерой осуществления собственных интересов (личных, групповых) или стремлением удовлетворить интересы других сторон, участвующих в конфликтном столкновении; степенью активности или пассивности сторон в отстаивании своих целей; приоритетностью индивидуальных или совместных действий для разрешения конфликта.</p>
7 день	<p><b>Развитие ключевых управленческих навыков</b>  Эмоции в бизнес-процессах. Эмоции как управленческий ресурс. Эмоциональная компетентность как основа эффективного управления. Умение давать и запрашивать конструктивную обратную связь – основа успешности и возможности развития руководителя. Навыки осознания и управления своими эмоциями и эмоциями других людей. Эмоции как информация. Влияние эмоций на принятие управленческих решений.</p>
8 день	<p><b>Стратегии разрешения конфликтов. Типы конфликтных личностей.</b>  Основная задача разрешения конфликта – придание ему функционально-положительного характера, сведение к минимуму отрицательных последствий противостояния или острого противоборства. Полное или частичное разрешение конфликта, устранение причин, вызвавших</p>

	<p>конфликтную ситуацию или поверхностное ослабление разногласий. Выбор участником конфликта оптимального для себя способа его разрешения, предпочтительного в данных условиях, позволяющего действовать более раскованно и свободно.</p> <p><b>Роль руководителей в управлении деловыми коммуникациями. Формирование конфликтологической компетентности.</b></p> <p>Решающая роль руководителя в урегулировании конфликтов в организации (подразделений), управлении поведением персонала в конфликтных ситуациях. Его обязанность и возможности предупреждать возникновение нежелательных конфликтов, влиять на развёртывание конфликтных столкновений, нести ответственность за последствия конфликтов.</p> <p><b>Документационное управление конфликтами в организации.</b></p>
<p><b>9 день</b></p>	<p><b>Эмоциональная компетентность руководителя</b></p> <p>Роль эмоций во взаимодействии. Осознание эмоций других. Невербальные сигналы в коммуникации. Управление невербальным взаимодействием. Управление своими эмоциями и эмоциями других в конфликтном взаимодействии. Техники снятия эмоционального напряжения. Вербализация чувств – умение говорить о своих эмоциях. Эмоции в мотивации. Стили эмоционального лидерства. «Заражение эмоциями» как один из видов управления эмоциями других. Положительный эмоциональный фон взаимодействия. Как правильно хвалить подчиненных.</p>

**Продолжительность программы 72 часа.**