

Правительство Российской Федерации

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Национальный исследовательский университет
«Высшая школа экономики»**

Факультет социальных наук

Программа дисциплины

**ФАСИЛИТАЦИЯ
ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ**

для направления 37.04.01 ПСИХОЛОГИЯ подготовки магистра
для магистерской программы «Психология в бизнесе»

Авторы программы:

Штроо Владимир Артурович, к. психол. н., доцент

e-mail: vstroh@hse.ru

Елисеенко Александр Сергеевич, магистр психологии

e-mail: aeliseenko@hse.ru

Одобрено на кафедре организационной психологии

« 08 » сентября 2015 г.

Штроо В.А. _____

Утверждена академическим руководителем ОП «Психология в бизнесе»

« 15 » сентября 2015 г.

Иванова Н.Л. _____

Москва, 2015

*Настоящая программа не может быть использована другими подразделениями университета
и другими вузами без разрешения автора программы.*



1 Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, учебных ассистентов и студентов направления 37.04.01 – «Психология» подготовки магистра, изучающих дисциплину «Фасилитация организационных изменений».

Программа разработана в соответствии с:

- Оригинальным образовательным стандартом НИУ ВШЭ по направлению 37.04.01 «Психология»;
- Образовательной программой «Психология в бизнесе».

2 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Фасилитация организационных изменений» являются:

- понимание механизмов и факторов процесса совместного принятия группового решения;
- ознакомление с базовыми технологиями и техниками проведения фасилитационных групповых сессий;
- изучение феноменов и процессов, которые возникают в ходе групповой работы при вмешательстве ведущего в роли фасилитатора.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать

- основные исследовательские подходы к изучению проблем групповой динамики и внутригруппового взаимодействия;
- понимать психологический смысл организационных и интеллектуальных технологий групповой работы;

Уметь

- проектировать фасилитационные сессии на стратегическом, тактическом и логистическом уровнях;
- решать прикладные задачи повышения качества групповых решений.

Иметь навыки

- подбора конкретных фасилитационных технологий и техник для достижения стратегических и тактических целей групповой работы;
- реализации проектной деятельности по решению поставленных бизнес-задач.

В результате освоения дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

Компетенция	Код по ФГОС/ НИУ	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции
Способен предлагать модели, изобретать и апробировать способы и инструменты профессиональной деятельности.	СК-М2	Воспроизводит основные модели фасилитационного процесса, проектировать фасилитационные сессии.	Групповая дискуссия, индивидуальные, парные и групповые упражнения, домашние задания, защита проектов.



Компетенция	Код по ФГОС/ НИУ	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции
Способен анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности и работать в условиях неопределённости.	СК-М6	Дает обоснованный анализ запроса заказчика, определяет недостающую информацию, предлагает пути и способы ее получения.	Групповая дискуссия, индивидуальные, парные и групповые упражнения, домашние задания.
Способен организовать самостоятельную проектную, научную, исследовательскую, консультационную и прикладную деятельность на основе правовых и профессиональных норм и обязанностей.	ИК-М1	Грамотно проектирует фасилитационную сессию для групповой работы, выделяет ключевые цели и производит их декомпозицию.	Групповая дискуссия, индивидуальные, парные и групповые упражнения (кейсы), домашние задания, защита проектов.
Способен оформить и представить результаты своей деятельности в виде отчета по практической работе и презентации на русском (государственном) и иностранном языке с использованием современных средств ИКТ.	ИК-М3	Правильно оформляет и успешно представляет отчет по итогам проведенной фасилитационной сессии.	Подготовка и защита проектов на учебном занятии.
Способен использовать конкретные концепции, модели, методы, способы и инструменты работы для решения комплексных задач в государственных, общественных и бизнес-организациях, административных органах, научно-исследовательских и консалтинговых организациях.	ИК-М6	Знает основные модели, концепции и методы групповой работы в позиции фасилитатора. Обосновывает выбираемые технологии и инструменты.	Групповая дискуссия, индивидуальные, парные и групповые упражнения, домашние задания, защита проектов.
Способен строить профессиональную деятельность, бизнес и делать выбор, руководствуясь принципами социальной ответственности.	СЛК-М7	Правильно воспроизводит принципы социальной ответственности, обоснованно аргументирует свои профессиональные действия.	Групповая дискуссия, индивидуальные, парные и групповые упражнения, домашние задания, защита проектов.

4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина относится к циклу дисциплин программы «Психология в бизнесе», его базовой части. Дисциплина «Фасилитация организационных изменений» является основой для изучения и закрепления знаний по следующим дисциплинам:

- «Современные HR-технологии»;
- «Консультирование и коучинг персонала»;

Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями (пререквизиты):

- знать основные положения социальной и организационной психологии;
- уметь работать с научной литературой;
- владеть навыками участия в групповой дискуссии и публичного выступления.



- владеть методами активного социально-психологического обучения.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- «Лидерство и построение команды в бизнесе»;
- «Организационное консультирование».

5 Тематический план учебной дисциплины

№	Название темы	Всего часов	Аудиторные часы		Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары	
1	Организационные изменения и организационное развитие.	20	4	4	12
2	Динамические процессы в малой группе	20	4	4	12
3	Ролевой репертуар группового ведущего	22	4	4	14
4	Фасилитационные технологии в больших социальных группах	42	8	8	26
5	Фасилитационные технологии в малых группах (управленческих командах)	40	8	8	24
ИТОГО		144	28	28	88

6 Формы контроля знаний студентов

Тип контроля	Форма контроля	1 год				Параметры
		1	2	3	4	
Текущий (неделя)	Домашнее задание				X	Самостоятельная работа – письменная работа с анализом трех (по выбору) фасилитационных инструментов (tool kit). Домашнее задание – план-сценарий фасилитационной сессии (10-12 тыс. знаков)
Итоговый	Экзамен				X	Экзамен проводится в форме фасилитационной (модерационной) сессии продолжительностью от 30 до 45 мин.

6.1 Критерии оценки знаний, навыков

При оценке домашнего задания учитываются следующие критерии:

- обоснование темы и фокусирующего вопроса фасилитационной сессии;
- содержательная и структурная логика сценария;
- аргументированность выбора и полнота описания используемых фасилитационных инструментов.

Оценки по всем формам текущего контроля выставляются по 10-ти балльной шкале.



6.2 Порядок формирования оценок по дисциплине

Преподаватель оценивает работу студентов на семинарских занятиях: активность на занятии, участие в ролевых играх, дискуссиях, работу по разбору кейсов. Оценки за работу на семинарских занятиях преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 10-балльной шкале за работу на семинарских занятиях определяется перед промежуточным или итоговым контролем – $O_{аудиторная}$.

Преподаватель оценивает самостоятельную работу студентов: результаты текущих тестов, проводимых на семинарских занятиях. Оценки за самостоятельную работу студента преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 10-ти балльной шкале за самостоятельную работу определяется перед промежуточным или итоговым контролем – $O_{сам. работа}$.

Накопленная оценка за текущий контроль учитывает результаты студента по текущему контролю следующим образом:

$$O_{накопленная} = 0,4 * O_{текущий} + 0,3 * O_{аудиторная} + 0,3 * O_{сам. работа}$$

где $O_{текущий}$ рассчитывается как взвешенная сумма всех форм текущего контроля, предусмотренных в РУП

$$O_{текущий} = O_{дом. задание}$$

Итоговая оценка за дисциплину рассчитывается следующим образом:

$$O_{итог} = 0,4 * O_{экзамен} + 0,6 * O_{накопленная}$$

Способ округления результирующей оценки по учебной дисциплине: арифметический (например, оценка 4,4 округляется до 4, а оценка 4,5 до 5).

Студент не имеет возможности пересдать низкие результаты за текущий контроль или работу на занятиях, самостоятельную работу, если за любой из этих видов работы была выставлена оценка.

В случае если студент пропустил срок сдачи отчетности по текущему контролю или самостоятельной работе по уважительной причине (к уважительным причинам может быть отнесена болезнь в указанный период, подтвержденная справкой из медицинского учреждения), допускается сдача форм контроля не позднее чем через две недели с момента окончания действия справки, если другие сроки не установлены деканатом. В случае если студент не сдает работу в указанный срок, ему выставляется оценка «0».

ВНИМАНИЕ: В случае если накопленная оценка студента превышает 8 баллов (без предварительного округления), ему может быть выставлена в ведомость оценка «отлично» без прохождения итогового испытания. Отличная оценка выставляется исходя из следующего принципа: накопленная оценка от 8 до 8,49 – в ведомость выставляется оценка 8, накопленная оценка от 8,5 до 8,99 – в ведомость выставляется оценка 9, накопленная оценка более 9 – в ведомость выставляется оценка 10.

Условия пересдач

На пересдаче студенту не предоставляется возможность получить дополнительный балл для компенсации оценки за текущий контроль. Первая пересдача проводится преподавателем, отвечающим за чтение дисциплины на факультете.

Вторая пересдача проводится в присутствии комиссии, включающей не менее трех преподавателей, при выставлении результирующей оценки учитывается накопленная оценка за текущий контроль, самостоятельную и аудиторную работу

В исключительных случаях комиссия может принять решение об отказе от учета накопленной студентом оценки. В данном случае комиссией используются следующие критерии

оценки ответа студента: полнота ответа на вопрос, самостоятельность при ответе на вопрос, точность в ответе на поставленные вопросы.

7 Содержание дисциплины

Тема 1. Организационные изменения и организационное развитие

Организационное развитие (ОР) как совокупность определенных теоретических концепций и практических приемов, позволяющих планировать развитие и изменения в организациях и других социальных системах. Междисциплинарный характер ОР (психология, социальная психология, социология, антропология, политология и др.). ОР как процесс сбора данных, диагностирования, планирования действий, интервенции и оценки, направленный на: 1) достижение конгруэнтности между организационными структурой, процессами, стратегией, людьми и культурой; 2) выработку новых креативных организационных решений; 3) развитие способности организации к самообновлению. ОР предполагает разработку, внедрение и усиление изменений посредством введения новых способов действия, например, посредством самоорганизующихся и самоуправляемых команд. Развитие организации как постоянные целенаправленные изменения в управлении и функционировании организации.

Литература

Основная

1. Базаров Т.Ю. Бизнес-образование: развитие организаций или организация развития? // Организационная психология. 2013. Т. 3. № 4. С. 92-108.
2. Болотова А.К., Мартынова А.В. Прикладная психология в бизнес-организациях: Методы фасилитации. М.: ИД ВШЭ, 2013.
3. Иванов М.А., Шустерман Д.М. Организация как ваш инструмент. М.: Альпина Бизнес Букс, 2004.

Дополнительная

1. Андреева Т.Е. Организационные изменения: сравнительный анализ основных концепций // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 8, 2004. Вып. 2 (№16). С. 33-50.
2. Елисеенко А.С. Решение комплексных проблем в организации: методы поддержки группового мышления [Электронный ресурс] // Организационная психология, 2016. Т. 6, № 1, С. 39-50. URL: <http://orgpsyjournal.hse.ru>.
3. Павловец О.М. Использование концепции организационных изменений и организационного развития в практике менеджмента // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 2 [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/02/4210> (дата обращения: 12.11.2015).
4. Пригожин А.И. Методы развития организаций. М.: МЦФЭР, 2003.

Тема 2. Динамические процессы в малой группе

Структурные и динамические характеристики малой группы. Общая характеристика динамических процессов в малой группе. Понятие «групповая динамика» в современной социальной психологии. Формирование малой группы. Исследования группового давления, феномен конформизма (М. Шериф, С. Аш, С. Милграм). Современные исследования конформного поведения индивида в группе. Проблема групповой сплоченности, традиции ее изучения в западной и отечественной социальной психологии. Лидерство и руководство в малой группе. Соотношение понятий «лидерство» и «руководство» (Б.Д. Парыгин). Теории происхождения лидерства. Стиль лидерства и проблема эффективности групповой деятельности (Ф. Фидлер). Принятие группового решения и его факторы. Основные способы принятия группового решения. Феномен группомыслия (И. Джанис). Групповая дискуссия, ее психологические механизмы и феномены. Групповая динамика как процесс развития группы. Основные теоретические подходы к анализу процесса развития группы. Проблема развития группы в отечественной социальной психологии.

Литература

Основная

1. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Социальная психология малой группы: Учебное пособие для вузов. М., 2009.
2. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 2010.

Дополнительная

1. Аронсон Э. Общественное животное. СПб., 2006.
2. Левин К. Теория поля в социальных науках. СПб., 2000.
3. Московиси С. Социальная психология. СПб., 2007.
4. Социальная психология: Хрестоматия: Учеб. пособие / Сост. Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая, М., 2007.
5. Социальная психология в современном мире / Под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. М., 2002.

Тема 3. Ролевой репертуар группового ведущего

Основные фокусы внимания группового ведущего: работа по содержанию, организация групповой работы, поддержание благоприятной психологической атмосферы (Т.Ю. Базаров). Групповые роли, необходимые для успешной групповой работы в каждом из выделенных аспектов. Типологии форм групповой психологической работы (психотерапевтические, психокоррекционные и рабочие группы). Основные групповые процессы: обучение, групповая динамика, развитие личности (Х. Миккин). Соотношение ведущего и вспомогательных процессов. Ролевой репертуар группового ведущего. Роль фасилитатора. Фасилитация как технология работы с коммуникацией. Роль модератора. Модерация как работа с содержанием, проблемным полем. Роль медиатора. Медиация как оптимизация психологической атмосферы в группе.

Литература

Основная

1. Базаров Т.Ю. Бизнес-образование: развитие организаций или организация развития? // Организационная психология. 2013. Т. 3. № 4. С. 92-108.
2. Штроо В.А. Методы активного социально-психологического обучения. М.: Юрайт, 2015.

Дополнительная

1. Миккин Х. Цели, процессы и методы видеотренинга руководителей // Человек, общение и жилая среда. Таллинн: ТГПИ, 1986. С. 7-27.

Тема 4. Фасилитационные технологии в больших социальных группах

Основные модели фасилитации, критерии описания особенностей и стилей (J. Jenkins) – особенности процесса; охват решаемых проблем; тип интервенций фасилитатора; тип итогового продукта; тип аудитории и т.д. Критерий «сфокусированности воздействия» – организационное развитие / управление изменениями (А.В. Мартынова). Базовая и развивающая фасилитация (R. Schwartz). История создания принципов и методов работы с большими социальными группами. Основные методы работы с большими социальными группами (G. Bushe, R. Marshak): «Позитивные перемены» (Appreciative Inquire); «Поисковые конференции» (Search Conferences); «Поиск будущего» (Future Search); «Открытое пространство» (Open Space); «Технология участия» (Technology of Participation); «Мировое кафе» (World Café); «Стратегические изменения в реальном времени» (Real Time Strategic Change); «Выход за рамки» (Work Out). Цели, участники, процессы, технологии каждого метода. Его преимущества и ограничения.

Литература

Основная

1. Болотова А.К., Мартынова А.В. Прикладная психология в бизнес-организациях: Методы фасилитации. М.: ИД ВШЭ, 2013.



2. Мартынова А.В. Фасилитация как технология организационного развития и изменений // Организационная психология. 2011. Т. 1. № 2. С. 53-91.

Дополнительная

1. Оуэн Х. Технология Открытое пространство. Новосибирск: Art-Avenue, 2008.
2. Bens I. Advanced Facilitating Strategies: tools & techniques to master difficult situations. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
3. Brown J., Isaacs D. The World Café. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc., 2005.
4. Bunker B. Managing conflict through large-group methods // The handbook of conflict resolution: theory and practice / Ed. by Deutsch Morton, Coleman Peter T., Marcus Eric C. Jossey-Bass A Wiley Imprint, 2006. P. 757–780.
5. The Skilled Facilitator Fieldbook / Ed. by R. Schwarz, A. Davidson, P. Carlson, S. Mckinney. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.

Тема 5. Фасилитационные технологии в малых группах (управленческих командах)

Групповое принятие решений. Ценности совместной работы. Базовые навыки фасилитатора. Дивергентное и конвергентное мышление в групповом принятии решения. Техника чарт-райтинга. Фасилитация открытой дискуссии. Альтернативы открытой дискуссии. Инструменты управления длинными списками. Жизнеспособное соглашение: принципы построения. Сбор различных точек зрения. Создание общей платформы взаимопонимания. Выработка взаимоприемлемых решений.

Литература

Основная

1. Кейнер С. и др. Руководство фасилитатора: Как привести группу к принятию совместного решения. – М.: Изд-во Дмитрия Лазарева, 2014.

Дополнительная

1. Келси Д., Пламб П. Блестящие совещания. Правила эффективной групповой работы. М.: Манн, Иванов и Фербер, Эксмо, 2013.
2. Нумми П. Справочник фасилитатора. М.: Ин-т консультирования и системных решений, 2012.
3. Фопель К. Барьеры, блокады и кризисы в групповой работе. Сборник упражнений. М.: Генезис, 2008.
4. Фопель К. Психологические принципы обучения взрослых. Проведение воркшопов, семинаров, мастер-классов. М.: Генезис, 2010.
5. Фопель К. Создание команды. Психологические игры и упражнения. М.: Генезис, 2002.
6. IAF Handbook of Group Facilitation / Ed. by S. Schuman. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
7. Justice T., Jamieson D.W. The Facilitator's Fieldbook. HRD Press, Inc, 2006.
8. Kerth N.L. Project retrospectives: a handbook for team reviews. Dorset House Publishing co. Inc, 2001.

8 Образовательные технологии

При реализации курса применяются интерактивные образовательные технологии: групповая дискуссия, совместное решение кейсов, анализ кейсов, деловые игры.

9 Оценочные средства для текущего контроля и аттестации студента

9.1 Тематика заданий текущего контроля

Самостоятельная работа: поиск и анализ фасилитационных техник (tool kit).



Домашнее задание: план-сценарий фасилитационной сессии.

9.2 Вопросы для оценки качества освоения дисциплины

Экзамен проводится в форме фасилитационной сессии течение 30-45 мин.

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Базовый учебник

нет

Основная литература

1. Базаров Т.Ю. Бизнес-образование: развитие организаций или организация развития? // Организационная психология. 2013. Т. 3. № 4. С. 92-108.
2. Болотова А.К., Мартынова А.В. Прикладная психология в бизнес-организациях: Методы фасилитации. М.: ИД ВШЭ, 2013.
3. Иванов М.А., Шустерман Д.М. Организация как ваш инструмент. М.: Альпина Бизнес Букс, 2004.
4. Кейнер С. и др. Руководство фасилитатора: Как привести группу к принятию совместного решения. – М.: Изд-во Дмитрия Лазарева, 2014.
5. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Социальная психология малой группы: Учебное пособие для вузов. М., 2009.
6. Мартынова А.В. Фасилитация как технология организационного развития и изменений // Организационная психология. 2011. Т. 1. № 2. С. 53-91.
7. Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг / под ред. Ю.М. Жукова. М.: Аспект Пресс, 2004.
8. Штроо В.А. Методы активного социально-психологического обучения. М.: Юрайт, 2015.

Дополнительная литература

1. Андреева Т.Е. Организационные изменения: сравнительный анализ основных концепций // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 8, 2004. Вып. 2 (№16). С. 33-50.
2. Аронсон Э. Общественное животное. СПб. Питер, 2006.
3. Елисеенко А.С. Решение комплексных проблем в организации: методы поддержки группового мышления [Электронный ресурс] // Организационная психология, 2016. Т. 6. № 1. С. 39-50. URL: <http://orgpsyjournal.hse.ru>.
4. Келси Д., Пламб П. Блестящие совещания. Правила эффективной групповой работы. М.: Манн, Иванов и Фербер, Эксмо, 2013.
5. Левин К. Теория поля в социальных науках. СПб.: Смысл, 2000.
6. Миккин Х. Цели, процессы и методы видеотренинга руководителей // Человек, общение и жилая среда. Таллинн: ТГПИ, 1986. С. 7-27.
7. Минделл А. Процессуально-ориентированная работа с конфликтами: глубинная демократия открытых форумов. М.: Беловодье, 2011.
8. Московиси С. Социальная психология. СПб.: Питер, 2007.
9. Нумми П. Справочник фасилитатора. М.: Ин-т консультирования и системных решений, 2012.
10. Оуэн Х. Технология Открытое пространство. Новосибирск: Art-Avenue, 2008.
11. Павловец О.М. Использование концепции организационных изменений и организационного развития в практике менеджмента // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 2 [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/02/4210> (дата обращения: 12.11.2015).
12. Пригожин А.И. Методы развития организаций. М.: МЦФЭР, 2003.



13. Сорина Г.В. Аргументативные практики и вопросно-ответные процедуры в управленческом дискурсе // Мысль : ежегодник СПб. филос. Об-ва. СПб.: Изд-во СПб. Ун-та, 2006.
14. Социальная психология: Хрестоматия: Учеб. пособие / Сост. Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая, М., 2007.
15. Социальная психология в современном мире / Под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. М., 2002.
16. Фопель К. Барьеры, блокады и кризисы в групповой работе. Сборник упражнений. М.: Генезис, 2008.
17. Фопель К. Психологические принципы обучения взрослых. Проведение воркшопов, семинаров, мастер-классов. М.: Генезис, 2010.
18. Фопель К. Создание команды. Психологические игры и упражнения. М.: Генезис, 2002.
19. Bens I. Facilitating with Ease! San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
20. Bens I. Advanced Facilitating Strategies: tools & techniques to master difficult situations. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
21. Brown J., Isaacs D. The World Café. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc., 2005.
22. Bunker B. Managing conflict through large-group methods // The handbook of conflict resolution: theory and practice / Ed. by Deutsch Morton, Coleman Peter T., Marcus Eric C. Jossey-Bass A Wiley Imprint, 2006. P. 757–780.
23. Crawley J., Graham K. Mediation for Managers: Resolving Conflict and Rebuilding Relationships at Work. London – Boston: Nicholas Brealey Publishing, 2010.
24. IAF Handbook of Group Facilitation / Ed. by S. Schuman. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.
25. Justice T., Jamieson D.W. The Facilitator's Fieldbook. HRD Press, Inc, 2006.
26. Kerth N.L. Project retrospectives: a handbook for team reviews. Dorset House Publishing co. Inc, 2001.
27. Rough J. Dynamic facilitation and the magic of self-organizing change // The Journal for Quality and Participation. 1997. Vol. 20. Is. 3. P. 34–38.
28. The Skilled Facilitator Fieldbook / Ed. by R. Schwarz, A. Davidson, P. Carlson, S. Mckinney. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.

10.1 Дистанционная поддержка дисциплины

Дистанционная поддержка курса осуществляется в программе LMS

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Во время проведения лекционных и семинарских занятий используется проектор.