

UNIVERSITATEA DE STAT „ALECU RUSSO” DIN BĂLȚI
FACULTATEA DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI, PSIHOLOGIE ȘI ARTE
CATEDRA DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI

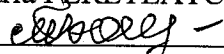
CURRICULUM
la unitatea de curs
MANAGEMENTUL COMUNICĂRII

Ciclul II- studii superioare de master

Codul și denumirea domeniului general de studii: 011 Științe ale educației

Denumirea programului de master: Managementul educațional

Autor:
conf. univ., dr., Maria PERETEATCU



(semnătura)

BĂLȚI, 2018

Discutat și aprobat la ședința Catedrei de științe ale educației
Proces-verbal nr. 1 din 01.09.2016
Șeful Catedrei [Signature] conf. univ., dr., Tatiana ȘOVA

Discutat și aprobat la ședința Consiliului Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte
Proces-verbal nr. 1 din 06.10.2016
Decanul Facultății de [Signature] conf. univ., dr. Lora CIOBANU



Revizuit:

conf. univ., dr., Maria PERETEATCU

Discutat și aprobat la ședința Catedrei de științe ale educației

Proces-verbal nr. 2 din 02.09.2018

Șeful Catedrei [Signature] conf. univ., dr., Tatiana ȘOVA

Discutat și aprobat la ședința Consiliului Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte
Proces-verbal nr. 1 din 05.09.2018
Decanul Facultății de [Signature] conf. univ., dr. Lora CIOBANU



INFORMAȚII DE IDENTIFICARE A CURSULUI

Facultatea: Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Arte

Catedra: Catedra de științe ale educației

Domeniul general de studii: 011 Științe ale educației

Domeniul de formare profesională la ciclul II: master de profesionalizare

Denumirea programului de master: Managementul educațional

Administrarea unității de curs: Managementul comunicării

Codul unității de curs	Credite ECTS	Total ore	Repartizarea orelor				Forma de evaluare	Limba de predare
			C	S	L	Stud. ind.		
S.02.A.110	5	150	16	24	-	110	Examen	română

Anul de studii și semestrul în care se studiază: Anul I, semestrul II

Statutul: Unitate de curs la libera alegere

INFORMAȚII REFERITOARE LA CADRUL DIDACTIC

Numele, prenumele: **Pereteatcu Maria**

Titlul și gradul științific: conferențiar universitar, doctor

Studii:

- 1966 – 1970, școala pedagogică din orașul Orhei, învățător la clasele primare

- 1970 – 1974, USARB, Facultatea de Pedagogie și Psihologie, lector de pedagogie și psihologie (preșcolară), metodist în domeniul educației preșcolare.

- 1984 – 1988, studii doctorale la Institutul Pedagogic de Stat din Moscova.

Competențe: Competențele necesare pentru predarea acestui curs au fost formate în perioada 2000 – 2003 în cadrul proiectului cu Universitatea St. Cloud, Minesota, SUA.

Am efectuat numeroase stagii în diverse universități, inclusiv peste hotare, unde s-a specializat în domeniul pedagogiei, managementului educațional, managementului resurselor umane, teoriei și practicii evaluării, tehnologiilor educaționale moderne, educației și informării parentale, educației incluzive.

Formator național și internațional din anul 2000 în cadrul cursurilor de formare continuă a cadrelor didactice din învățământul preșcolar și primar și a managerilor școlari.

Informație de contact: blocul nr.6, aula 650, 0231 52 484, 069529765,

E-mail: maria.pereteatcu@gmail.com

Orele de consultații - joi: 14.00 -16.00

Consultațiile se oferă atât în regim „față-în-față”, cât și prin utilizarea poștei electronice.

INTEGRAREA CURSULUI ÎN PROGRAMUL DE STUDII

Unitatea de curs „Managementul comunicării” se înscrie în contextul preocupării instituțiilor superioare de învățământ din Republica Moldova pentru îmbunătățirea indicilor calității pregătirii viitorilor specialiști în corespundere cu standardul profesional european și adaptarea la cerințele pieței muncii.

Scopul cursului ”Managementul comunicării” vizează îmbunătățirea competențelor specifice de comunicare ale personalului din învățământul preuniversitar în vederea creșterii calității procesului educativ. Este o disciplină de formare profesională și reprezintă pregătirea către utilizarea adecvată a limbajului verbal, paraverbal și nonverbal care este cel mai puternic instrument de comunicare al managerului școlar și al cadrului didactic.

COMPETENȚE PREALABILE/PRE-RECHIZITE

Pentru realizarea eficientă a finalităților unității de curs, studenții trebuie să posede competențe de studiere critică a documentelor curriculare, analiză și discutare a realizărilor și

tendințelor din învățământul contemporan; cunoaștere a standardelor profesionale ale cadrelor didactice; explicare a și interpretare a ideilor, proceselor precum și conținuturilor teoretice și practice specifice pedagogiei, psihologie și didacticii generale; proiectare, promovare și evaluare a activităților didactice; utilizare a unei varietăți de metode, procedee și tehnici de predare-învățare-evaluare. Pentru a se înscrie la cursul „Managementul comunicării” studentul trebuie să posede cunoștințe dobândite în cadrul cursurilor Psihologia. Practica de inițiere, Pedagogia. Practica de inițiere, Didactica generală, Managementul educațional. Managementul culturii organizaționale / Managementul organizației școlare., Managementul resurselor umane.

COMPETENȚELE DEZVOLTATE ÎN CADRUL CURSULUI

CP1.3. Implementarea strategiei de dezvoltare instituțională.

CP2.4. Formularea judecăților de valoare privitor la gestionarea și dezvoltarea resurselor educaționale.

CP3.3. Respectarea regulilor de elaborare și monitorizare a actului decizional la nivel instituțional.

CP4.3. Aplicarea metodologiei privind promovarea culturii calității educației în instituția de învățământ.

CP5.3. Rezolvarea unor probleme complexe privind eficiența comunicării organizaționale.

CP6.3. Rezolvarea unor probleme complexe privind parteneriatul educațional.

CT1. Respectarea eticii profesionale în cadrul managementului instituțional și în cadrul propriei strategii de muncă.

CT2. Relaționarea eficientă în cadrul proceselor interumane.

CT3. Dezvoltarea carierei profesionale în concordanță cu aspirațiile personale și cu specificul instituției.

FINALITĂȚILE CURSULUI

La finalizarea studierii unității decurs studentul va fi capabil:

- să rezume viziunii de ansamblu asupra celor mai importante concepte, principii, definiții privind procesul de comunicare managerială;
- să realizeze mesaje de comunicare verbală, nonverbală și paraverbală în spațiul de interacțiune cu principalii actori ai procesului educațional – elevi, cadre didactice, manageri și părinți;
- să respecte etica profesională în comunicarea managerială și în cadrul propriei strategii de muncă;
- să relaționeze eficient în comunicarea organizațională;
- să dezvolte cariera profesională și autocontrolul formării profesionale.

CONȚINUTURI

N.	Tema	C	S
1.	1. Managementul comunicării – obiect și importanță 1.1. Introducere în comunicarea managerială 1.2. Caracteristici ale comunicării manageriale 1.3. Funcțiile comunicării manageriale 1.4. Comunicare și ascultare eficientă 1.5. Importanța comunicării pentru manageri	2	-
2.	2. Stiluri și strategii de comunicare 2.1. Introducere 2.2. Stilul de comunicare pasiv, agresiv și asertiv 2.3. Strategii de comunicare a managerului la nivel de instituție	2	-
3.	3. Tipuri de comunicare 3.1. Categoriile de limbaj 3.2. Criterii de clasificare a tipurilor de comunicare	2	-

	3.3.Funcțiile limbajului nonverbal și paraverbal 3.4.Limbajul nonverbal pozitiv și negativ		
4.	Managementul conflictelor 4.1.Delimitări conceptuale 4.2. Cauzele conflictelor 4.3.Tipologia conflictelor 4.4.Moduri de abordare a conflictului și rezolvarea conflictelor	2	-
5.	Managementul comunicării cu personalități dificile 5.1. Tipuri de personalități dificile 5.2.Reacții nerecomandate la diverse tipuri de personalități 5.3.Sugestii pentru managementul comunicării cu diverse tipuri de personalități dificile	2	
6.	Interpretarea semnalelor limbajului corpului. Ținuta 4.1. Despre poziția stând în picioare 4.2. Despre poziția șezând. Trunchiul (bust/tors, umeri și bazin) 4.2.1. Picioarele în poziția șezând 4.2.2. Picioarele și scaunul 4.3. Despre mers 4.4. Despre poziția culcat	2	-
	Total	12	-
	Seminare		MC
1.	Managementul conflictelor(4 ore) 1. Ce sunt conflictele? 2. Cauzele conflictelor în organizații 3. Clasificarea și dinamica stărilor conflictuale 4. Analiza situațiilor conflictuale 5. Rezolvarea conflictelor 6. Negocierea conflictelor 7. Intervenția terților în soluționarea conflictelor 8. Conflictele – cauza principală a stresului	-	4
2.	Intonația 1. Ritmul și modulația vorbirii 2. Viteza vorbirii 3. Pauzele 4. Intensitatea sonoră și claritatea 5. Râsul 6. Exprimări sonore fără conținut verbal	-	4
3.	Mimica 1. Mimica și fizionomia. Delimitări conceptuale. 2. Trei zone ale feței 3. Nasul 4. Gura 5. Buzele/Mimica 6. Zâmbetul 7. Limba 8. Dinții	-	4
4.	Gestica 1 Limbajul mâinilor 2. Atingerea mana-mană, mână-față 3. Semnificația atingerii propriului corp	-	4

	4. Degetele 5. Acțiunea ca semnal		
5	Teritorii și zone 5. 1. Importanța respectării teritoriului 5. 2. Zone. Zona intimă 5. 2.1. Siguranța și zona intimă 5. 2.2. Statutul personal și zona intimă 5.3. Zona personală (privată) 5.4. Zona socială 5. 5. Zona publică		4
6.	Limbaajul corpului la discursuri, prelegeri și în relațiile cu subordonații 1. Introducere 2. Gestică 2.1. Gesturile voluntare și involuntare 2.2. Gesturile singulare 2.3. Gesturile simbolice 3. Comportamentul față de auditoriu 4. Conducerea eficientă folosind limbaajul corpului 5. Comunicarea. Timpul afectat conducerii 6. Principiile care influențează succesul unei organizații 7. Recunoașterea și lauda sau critica și cearta	-	4
7.	Limbaajul corpului în diferite situații sociale 1. Întâlnirile 2. Cultivarea unei relații 3. Tipuri de legături 4. Limbaajul corpului în procesul de rezolvare a problemelor, zona obiectivă și zona relațiilor 5. Discuții sau negocieri 6. Reacții verbale la stimulii produși de limbaajul corpului	-	4
	Total	-	28

STRATEGII DIDACTICE

Metodele didactice utilizate în predarea unității de curs sunt centrate pe student (prelegerea interactivă, conversația euristică, explicația, dezbateră, studiul de caz, problematizarea, modelarea, metode de lucru în grup (pălăriile gânditoare, cubul, mozaic, bulgărele de zăpadă, proiectul de grup etc.), metode de stimulare a metacogniției (pagina de jurnal, eseul, jurnal dublu, eseu de 5 minute, scrierea reflexivă, 3-2-1 etc.), de evaluare (teste, referate, lucrări individuale, eseuri, studii de caz, probe scrise, orale și combinate).

ACTIVITĂȚI DE STUDIU INDIVIDUAL

Nr.	Tipul, forma activității	Criterii de evaluare	
		ZI	
1.	Studiul noțiilor de curs, suportului de curs, manualelor, ghidurilor, articolelor din reviste și culegeri.	30	- însușirea principalelor noțiuni, idei, teorii - cunoașterea problemelor de bază din domeniu;
2.	Documentarea suplimentară în bibliotecă, pe internet, pe teren etc. în	20	- dezvoltarea listei bibliografice. - mod personal de abordare și

	baza bibliografiei recomandate.		interpretare. - lecturarea critică, profund argumentată
3.	Studierea temei ”Gesturile împrumutate de la străini” Prezentarea informației prin tehnica ”Hărți conceptuale”;	20	Structurarea informației aplicînd tehnica ”Hărți conceptuale”; - Sarcina realizată integral - originalitate și creativitate
4.	Elaborarea unui eseu nestructurat în baza celor 10 întrebări de control pentru observarea limbajului corpului altor personaje	10	-elaborarea concluziilor personale despre personalitatea unui cadru didactic sau a unui manager
5.	Tema: ”Exprimarea emoțiilor și sentimentelor prin mimică, gest și pantomimică” Sarcina: Selectați și prezentați din literatura de specialitate jocuri de rol și jocuri pantomimă	10	-sarcina realizată integral -studierea literaturii suplimentare -originalitate și creativitate
6.	Moderarea unui subiect dintr-o temă la propunerea profesorului	10	- elaborarea PPT și a demersului didactic prin cadrul de predare ERRE -structură logică (introducere, tratare structurată, concluzii) -utilizarea metodelor interactive de grup
7.	Studiați lucrarea: Codoban, A., Gesturi, Vorbe și Minciuni. Mic tratat de semiotică gestuală extinsă și aplicată. E I K O N , Cluj-Napoca, 2014 1. Identificați indicii minciunii în limbajul corporal propriu 2. Identificați indicii minciunii în limbajul corporal al interlocutorului	10	- prezentarea relației dintre limbajul verbal și cel paraverbal - structurarea informației
Total		110	

EVALUARE

În procesul de evaluare a studenților se aplică *Regulamentul cu privire la evaluarea rezultatelor academice ale studenților în Universitatea de Stat „Alecă Russo” din Bălți* aprobat prin Hotărârea Senatului, procesul-verbal nr. 9 din 16.03.2011.

În cadrul unității de curs sunt planificate și realizate activități de evaluare inițială, curentă și finală, ținând cont de necesitățile studenților și prin negocierea cu aceștia a formei, a metodelor și a instrumentelor de evaluare.

Evaluare inițială poate fi realizată prin discuție, chestionare, testare, probă de evaluare, interviu etc. Notele obținute la evaluarea inițială nu se înscriu în registrul grupei academice și nu influențează nota finală la unitatea de curs, ci servesc drept punct de reper în proiectarea și realizarea activităților din cadrul unității de curs.

Evaluarea curentă se realizează pe parcursul procesului educațional și se efectuează în cadrul orelor de curs și a orelor de seminar prin diverse modalități: testări, referate, realizarea sarcinilor de lucru individual, lucrări individuale (în cazul absențelor motivate), portofolii, studii de caz etc. Pot fi propuse probe scrise, orale și combinate. Formele concrete de evaluare sunt stabilite de Catedra de științe ale educației la începutul fiecărui an de studii.

Numărul notelor obținute la probele de control pe parcursul semestrului va fi egal cu numărul de credite, prevăzute la unitatea de curs în planul de învățământ, dar nu mai mic de 3

(trei). Una dintre note va fi rezultatul evaluării obligatorii în cadrul orelor de curs. Dacă studentul nu a obținut minimul stabilit din punctajul evaluărilor curente pentru activitățile din timpul semestrului, repetarea unității de curs și a tuturor activităților aferente este obligatorie. Evaluarea curentă reflectă rezultatele formării profesionale în timpul activităților audioriale și cele ale lucrului individual.

Media curentă include notele cumulate în cadrul probelor de evaluare (curs, seminar) și notele pentru activitatea individuală.

Prezența la curs este obligatorie în proporție de minim 70% și ea condiționează prezentarea studentului la examen. Studenții devin responsabili de studierea conținutului, realizarea sarcinilor și lucrărilor de laborator în cazul absențelor motivate și nemotivate.

Studentul este admis la evaluarea finală în cazul în care a realizat prevederile curriculare

Evaluarea finală se realizează prin examen (oral, scris, combinat). Forma de examinare este negociată cu fiecare grupă academică și aprobată de Catedra de științe ale educației

Nota finală la disciplină însumează rezultatul evaluării curente (activitatea în cadrul cursului, seminarelor, rezultatul lucrului individual) și nota obținută la examen.

Rezultatul evaluării curente, în cadrul studiilor de masterat, constituie 50 % din nota finală, nota de la examen – 50 %. Nu este admis la evaluarea finală studentul care:

- nu a realizat finalitățile curriculare;
- nu a obținut o notă medie de promovare în cadrul evaluării curente (curs, seminar, lucru individual);
- a absentat nemotivat la mai mult de 30% din activitățile audioriale;
- nu a realizat sarcinile ce presupun activitatea de învățare individuală (pentru studenții care au absentat motivat).

SUBIECTE PENTRU EVALUAREA FINALĂ
la unitatea de curs „Managementul comunicării”
pentru specialitatea „Managementul educațional”
Titularul unității de curs: conf. univ., dr., Maria Pereteatcu _____

1. Caracterizați stilurile de comunicare managerială
2. Caracterizați tipurile de comunicare
3. Caracterizați principalele funcții ale limbajului nonverbal și paraverbal
4. Argumentați necesitatea cunoașterii limbajului nonverbal de către manageri
5. Caracterizați limbajul nonverbal pozitiv și limbajul nonverbal negativ
6. Caracterizați conflictele și cauzele apariției lor
7. Caracterizați modalitățile de rezolvare a conflictelor
8. Expuneți sugestii pentru managementul comunicării cu diverse tipuri de personalități dificile
9. Interpretați semnificația tipurilor de mers
10. Caracterizați poziția stând în picioare și semnificația poziției șezând
11. Argumentați importanța respectării teritoriului
12. Caracterizați modurile de exprimare cu autorul mimicii
13. Explicați semnificația brațelor și a mâinilor – gestică și caracterizați gesturile mari și mici
14. Caracterizați tipurile de priviri
15. Caracterizați semnificația zâmbetului și a râsului. Caracterizați tipurile de râs
16. Caracterizați semnificația mișcărilor nasului și a gurii
17. Semnificația mișcărilor gâtului și a umerilor
18. Dezvăluți semnificația mișcărilor trunchiului corpului
19. Caracterizați poziția degetelor și semnificația fiecărui deget
20. Dezvăluți semnificația: Atingerea mana-mană, mână-față
21. Caracterizați cele trei zone ale feței
22. Dezvăluți semnificația poziției picioarelor
23. Caracterizați deosebirile culturale în utilizarea limbajului nonverbal

24. Caracterizați viteza vorbirii, ritmul și modulația vorbirii
25. Caracterizați zona intimă: distanța, siguranța, statutul personal
26. Caracterizați zona: personală, socială și publică
27. Caracterizați limbajul corpului în diferite situații sociale
28. Dezvăluți reacțiile verbale la stimulii produși de limbajul corpului
29. Limbajul corpului la discursuri și prelegeri
30. Gestica. Comportamentul față de auditoriu
31. Limbajul corpului în relațiile cu subordonații: recunoașterea și lauda sau critica și cearta
32. Interpretați semnificația mișcărilor capului
33. Limbajul corpului în timpul unui interviu de angajare
34. Caracterizați intensitatea sonoră și claritatea vorbirii
35. Caracterizați manifestările sonore fără conținut verbal
36. Dezvăluți regulile de comunicare la noi și în alte țări

PRINCIPII DE LUCRU ÎN CADRUL CURSULUI

În scopul unei pregătiri profesionale temeinice, studenții trebuie să participe activ la toate formele de organizare a procesului de predare-învățare-evaluare, să realizeze exigent și la timp sarcinile de învățare, să depună eforturi personale pentru a dobândi finalitățile de studiu preconizate: a acumula cunoștințe, a-și dezvolta capacități și a-și forma competențe, să evite plagiatul, să frecventeze toate orele, să susțină toate formele de evaluare curentă și finală.

BIBLIOGRAFIA

Obligatorie

1. Birkenbihl, V., F. Semnalele corpului. Cum să înțelegem limbajul corporal, Gemma Pres, Buc., 1999
2. Căndea, R., M., Căndea, D., Comunicarea managerială aplicată. Editura Expert 1998.
3. Chelcea, S., (coordonator), Comunicarea nonverbală în spațiul public, Buc., Editura Tritonic, București, 2004
4. Chelcea, S., Comunicarea nonverbală: gesturile și postura. Editura comunicare.ro., 2005.
5. Collett, Peter, Cartea gesturilor europene, Editura Trei, Buc., 2006
6. Drăguțoiu, I., Limbajul mimico-gestual: dicționar ilustrat bilingv, Ed. Arhiepiscopia ortodox-română, Sibiu, 1992
7. Dumitru, Ch., Comunicare și învățare. București. EDP, 1998. 256p.
8. Graur, E., Tehnici de comunicare. Mediamira, Cluj Napoca, 2001.
9. Hartley, Marty, Limbajul trupului la serviciu, Polirom, Iași, 2005
10. Pease, Allan. Limbajul trupului. Editura Polimark, București, 1997
11. Pereteatcu Maria, Dimensiunea teoretico-aplicativă a învățării prin cooperare la treapta învățământului superior, p.214- 221 "Perspective și tendințe actuale de dezvoltare a învățământului preșcolar și primar", conferință științifică internațională (2014 ; Bălți). Materialele conferinței științifice internaționale, 30 – 31 oct. 2013 / com. org.: Ciobanu Lora (președinte) [et al.]. – Bălți : S. n., 2014 (Tipografia din Bălți). – 357 p. ISBN 978-9975-132-13-8. 115.
12. Перетятку, М.; РУСОВ, В. Повышение квалификации директоров школ в области внедрения инноваций в образовательные учреждения республики Молдова. В: Orientacje i prezedsiewziecia w edukacji przedszkolnej i szkolnej. Monografia wieloautorska. Siedlce: AKKA, 2017, pp. 300-308, ISBN 978-83-941235-9-8
13. Pereteatcu, M. Stimularea deprinderilor de comunicare verbală la copiii autiști. În: Educația incluzivă: dimensiuni, provocări, soluții. Ediția a III-a. Materialele conferinței științificopractice internaționale, Bălți, 19 octombrie 2017. Bălți: S. n. Tipografia din Bălți, 2017. pp. 103-111, ISBN 978-9975-132-99-2.
14. Rückle, Horst. Limbajul corpului pentru manageri. Editura Tehnică, București, 2000

Suplimentară

1. Birkenbihl, V., F. Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege. București: Ed. Gemma Pres, 2000. 285 p.
2. Borg, J., Limbajul trupului, All Educational, Buc., 2010
3. Cabana, Guy, Atenție, gesturile vă trădează!, Humanitas, Buc., 2008
4. Codoban, A., Gesturi, Vorbe și Minciuni. Mic tratat de semiotică gestuală extinsă și aplicată. E I K O N , Cluj-Napoca, 2014
5. Collett, P., Cartea gesturilor. Cum putem citi gândurile oamenilor din acțiunile lor, Editura Trei, Buc., 2005
6. Milton Cameron Comunicarea prin gesturi și atitudini. Polirom, Iași, 2005
7. Navaro, Joe, dr. Marwin Karlins, Secretele comunicării nonverbale. Ghidul unui fost agent FBI pentru „citirea” rapidă a oamenilor, Meteor Press, Buc., 2008
8. Navaro, Joe, Sciarra Poynter, Toni, Mai clar decât cuvintele, Meteor Press, Buc., 2008
9. Olivesi, Stephane. Comunicarea managerială. Editura Tritonic, București, 2005.
10. Pânișoară, I.-O. Comunicarea eficientă. Iași: Polirom, 2004. 344 p.