

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«04» июля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.02.30 Технологии делового общения

Направление подготовки/специальность: 38.03.01 - Экономика

Профиль/направленность/специализация: Бухгалтерский учет и налоговый контроль

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

Автор программы:

Кандидат психологических наук, доцент Труфанова Татьяна Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 - Экономика (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «12» августа 2020 г. № 954).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры экономики и менеджмента «27» июня 2022 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «04» июля 2022 г. № 11.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	7
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	24
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	26

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- аналитический
- расчетно-экономический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 01 Образование и наука (в сферах: образования; научных исследований)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе применяет технологии делового общения при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения													
		Очная (семестр)							Очно-заочная (семестр)						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Биржевое дело				+							+			
2	Бухгалтерский учет в кредитных организациях					+							+		
3	В2В маркетинг: аналитика и результативное управление						+							+	
4	Духовно-нравственное воспитание		+							+					

5	Интернет-аналитика – основа продвижения современного предприятия			+						+				
6	Комплаенс в системе обеспечения безопасности бизнеса				+						+			
7	Комплексная экономическая безопасность бизнеса			+						+				
8	Кредитование физических лиц		+							+				
9	Личное планирование и управление рабочим временем			+						+				
10	Логика		+							+				
11	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем			+						+				
12	Методы анализа информационных потребностей посетителей сайта						+							+
13	Моделирование инвестиционного портфеля клиента						+							+
14	Налогообложение бизнеса			+						+				
15	Организационно-правовые основы деятельности некоммерческих организаций		+							+				
16	Основные приемы эффективной работы с информацией			+						+				
17	Основы деловой коммуникации на иностранном языке		+							+				
18	Основы логики		+							+				
19	Основы эффективного менеджмента			+						+				
20	Оценка VBM-менеджмента						+						+	
21	Оценка бренда компании						+							+
22	Оценка кредитоспособности заемщика						+						+	

23	Оценка стоимости и управление портфелем бизнеса					+							+		
24	Программирование на языке Python. Базовый курс		+							+					
25	Программирование на языке Python. Продвинутый курс			+							+				
26	Противодействие коррупции и формирование антикоррупционного поведения личности		+							+					
27	Самоменеджмент: методики и технологии				+							+			
28	Сегментирование рынка и изучение потребительских предпочтений					+							+		
29	Современные информационные технологии в бизнесе					+							+		
30	Современные подходы к персональному менеджменту		+							+					
31	Создание интернет ресурсов для бизнеса						+							+	
32	Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие				+							+			
33	Тайм-менеджмент			+							+				
34	Теория менеджмента	+							+						
35	Управление государственными закупками				+							+			
36	Управление продажами							+							+
37	Цифровая культура	+	+						+	+					
38	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса		+							+					
39	Электронный бизнес. Электронная коммерция		+							+					

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технологии делового общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.01 - Экономика.

Дисциплина «Технологии делового общения» изучается в 2 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины:

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Очно-заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
Контактная работа	32	24
Лекции (Лекции)	16	12
Практические (Практ. раб.)	16	12
Самостоятельная работа (СР)	40	48
Зачет	-	-

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	О-3	О	О-3	О	О-3	
2 семестр								
1	Коммуникативная сторона общения.	2	2	2	2	8	8	Опрос
2	Интерактивная сторона общения.	2	2	2	2	8	8	Опрос
3	Перцептивная сторона общения.	2	2	2	2	6	8	Опрос; Контрольный срез
4	Социальная группа как объект управления.	2	2	2	2	6	8	Опрос ; Выполнение практических заданий
5	Власть и стили руководства в организации.	4	2	4	2	6	8	Опрос; Выполнение практических заданий
6	Руководство и лидерство.	4	2	4	2	6	8	Опрос; Контрольный срез

Тема 1. Коммуникативная сторона общения. (УК-6)

Лекция.

Понятия «коммуникация», «общение», «взаимодействие». Основные компоненты коммуникативного процесса.

Коммуникативная сторона общения: речевые, экстралингвистические, невербальные средства. Обмен информацией между двумя или более людьми. Виды коммуникации: вербальная, невербальная. Культура речевого общения. Вербальные и невербальные средства общения. Невербальное поведение человека. Кинесика. Паралингвистика и экстралингвистика. Проксемика. Визуальное общение. Такесика.

Устные виды делового общения: приветственная речь; информационная речь; доклад, деловая беседа; дискуссия и др. Этапы и правила проведения деловой беседы, правила ведения дискуссии, эффективные методы убеждения. Письменные виды делового общения: деловое письмо, протокол, отчет, справка, приказ, доверенность, объяснительная записка, заявление и т.п. Правила оформления служебных документов.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Задания для самостоятельной работы.

1. Выделите элементы коммуникативного процесса. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании. Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем. Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации: /Вербальной (с речью в качестве знаковой системы);
2. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.
 1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».
 2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».
 3. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?
1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.
2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».
3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»
4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!
5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Тема 2. Интерактивная сторона общения. (УК-6)

Лекция.

Интерактивная сторона общения как социального взаимодействия, где реализуется командная форма работы. Характеристика компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Понятие о командной работе. Виды командной работы. Особенности взаимодействия с лицами с ОВЗ в команде.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Задания для самостоятельной работы.

1. Выпишите в словарь основные понятия темы: интеракция, психологическая совместимость, экстраверсия, интроверсия, трансакция, стратегия взаимодействия, соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание, ассертивное поведение.

2. Приведите примеры, иллюстрирующие психологическую совместимость или несовместимость интроверта с экстравертом. Попробуйте определить, почему в одном случае субъекты взаимодействия оказались совместимы, а в другом нет.
 3. Подготовьте реферат на тему «Соционика о психологической совместимости людей» с использованием публикаций К. Юнга и А.Аугустинавичуте.
 4. Дайте развернутую характеристику взаимодействия субъектов (героев художественных произведений) с точки зрения их совместимости, используя категории: экстраверт, интроверт, мобильный, ригидный, доминантный, недоминантный.
 5. Используя книги Э. Берна, подготовьте сообщение по теме «Типы транс-акций и их влияние на межличностное общение». Обязательно используйте примеры на каждый тип транзакции.
 6. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?
1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
 2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
 3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
 4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
 5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
 6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать...
 7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?
 8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!
 9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!
 10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!
7. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:
 - 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджигает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;
 - 2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын» (варианты: милый, голубчик, деточка, мой дорогой); «сколько можно тебе повторять!?»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

8.В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку. Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность. Таким образом, суть теории Э. Берне сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берне называет "поглаживанием". При согласовании позиций, о чем бы не говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания уже задевает человека, если же, вопреки его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции (как Родитель и Дитя или Взрослый и Дитя), это вызывает гнев и может стать причиной конфликта. Как видно из всего сказанного, с психологической точки зрения содержание контакта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению.

Тема 3. Перцептивная сторона общения. (УК-6)

Лекция.

Перцептивная сторона общения: понимание особенностей поведения людей. Построение образа партнера по общению. Ошибки социального восприятия. Стереотипы социального восприятия. Особенности социальной перцепции при сенсорной депривации.

Сущность социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ. Эффекты восприятия. Особенности формирования социальных установок.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Выполнение практических заданий.

Контрольный срез

Задания для самостоятельной работы.

1. Выпишите в словарь основные понятия темы: социальная перцепция, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия, социальная установка, социальный стереотип.
 2. Приведите примеры, иллюстрирующие разрыв между воспринимаемым и передаваемым имиджем человека («разрыв достоверности»). Проанализируйте причины разрыва.
 3. Используя учебник Е.В.Андриенко, проанализируйте особенности формирования, компоненты и функции социальной установки.
 4. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия. «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната»).
- «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе — за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

5. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции.

- Люди излучают разнообразные сигналы, — объяснил Хаит. — Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает.

- А я излучаю сигналы, Эл?

- Да, сэр. Все их излучают.

- Какие сигналы я излучаю?

Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил:

-Бледно-красные.

- Что? - Марине выглядел озадаченным.

- Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что- то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности...

Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся.

- Ну, разве этот парень не псих? — спросил он.

- На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, — сказала я. — Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный.

- Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население — ходячая радуга.

- Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, — ответила я сухо. — Различные эмоции ассоциируются с цветами. Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный — цвет агрессии, гнева, ярости. Черный — болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии.

Марино раздосадованно вновь запустил пленку.

- ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, — говорил Хант. — В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть — это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям...

- Ну, хорошо, — прервал Марино, — что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали?

- О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, — ответил Хант. — Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды — розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал...

- Вам нравится такой тип женщин? — спросил Марино.

Хант колебался

- Нет, сэр. Если быть честным. Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал:

- Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали. Задумавшись, Хант наморщил лоб.

- Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

Тема 4. Социальная группа как объект управления. (УК-6)

Лекция.

Понятие группы, ее особенности. Общая характеристика группы. Типы групп и их структура. Социальная структура группы: статусно-ролевые отношения, профессионально-квалификационные характеристики и половозрастной состав. Рабочие группы. Формальные и неформальные группы в организации. Значение неформальных групп в управлении персоналом. Управление неформальными группами. Социальная группа. Размер группы. Малая социальная группа как социально-психологическая характеристика организации. Аппарат управления как социальная группа. Группы и групповое взаимодействие в организации. Возможности группового влияния. Личность в группе. Социальные роли личности. Выполнение социальных ролей. Взаимовлияние личности и социальной роли. Социальные роли руководителя организации. Влияние социальных норм на личность. Взаимодействие личности и группы. Функции и роли членов группы. Распределение ролей. Влияние и подчинение в группе. Разновидности подчинения. Факторы, влияющие на формирование группы. Основные этапы развития. Психологическая совместимость в группе. Эффективность работы группы. Групповой подход к принятию решений. Условия и факторы, влияющие на эффективность работы группы.

Создание продуктивной рабочей среды – важнейшая задача руководителя. Основные методы, задачи и элементы создания продуктивной рабочей среды. Роль социально-психологического климата в создании продуктивной рабочей среды. Особенности соционических типов людей в организации и необходимость их знания в практике менеджера для оптимальной совместной деятельности.

Социально-психологический климат в группе. Характеристика благоприятного психологического климата в группе. Диагностика социально-психологического климата коллектива. Социометрия и психологический климат коллектива. Факторы, влияющие на социально-психологический климат. Пути регуляции социально-психологического климата.

Моббинг. Виды моббинга. Причины и последствия моббинга, его профилактика. Боссинг: причины, последствия, профилактика. Буллинг.

Понятие, основные характеристики, элементы, функции коллектива. Классификация коллективов. Женские, мужские и смешанные коллективы. Стадии развития трудового коллектива. Факторы эффективности работы трудового коллектива. Феномен конформизма. Лидерство в коллективе. Управление процессом сплочения коллектива. Проблемы управления коллективом. Роль руководителя и его авторитет в формировании коллектива.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Выполнение практических заданий.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ зарубежных и российских подходов к управлению неформальными группами.
2. Изучение методов и психологических методик, определяющих социально-психологический климат в коллективе.

3. Разработка рекомендаций по регуляции социально-психологического климата в организации.
4. Разработка рекомендаций по формированию коллектива в студенческой группе.
5. Подготовка к дискуссии: «Оптимальные условия формирования трудового коллектива».

Тема 5. Власть и стили руководства в организации. (УК-6)

Лекция.

Власть и влияние в организации. Подходы к анализу власти. Сущность власти и влияния в организационном поведении. Основные характеристики власти. Каналы власти. Формы власти в менеджменте. Особенности различных форм власти и влияния. Эффективность различных форм власти и влияния. Делегирование полномочий и ответственность.

Стили руководства. Подходы к изучению стиля руководства. Авторитарное и демократичное руководство МакГрегора. Стили руководства по К.Левину. Стили руководства по У.Реддину. Модель восприятия подчиненными стиля руководства. Характеристика различных типов поведения руководителя. Базовые критерии эффективной работы руководителя. Социально-психологические методы руководства. Прямые способы руководства: убеждение, принуждение, внушение, указание на образец поведения. Косвенные методы руководства: метод ориентирующей ситуации, метод символической регуляции, метод изменения элементов исполнительской роли, метод формирующего стимулирования. Руководство и управление. Функции руководителя. Психологические проблемы руководства, возникающие при выполнении основных функций управления.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Выполнение практических заданий.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ зарубежных и российских подходов к анализу власти и влияния в организации.
2. Изучение методов определения стилей руководства.
3. Подготовка к дискуссии: «Оптимальный стиль руководства».

Тема 6. Руководство и лидерство. (УК-6)

Лекция.

Специфика феномена лидерства. Роль лидерства в управленческой деятельности. Функция лидера в современном обществе. Лидерство как фактор личностного роста и движущая сила социального развития. История зарождения и развития психологии лидерства. Характеристика основных теорий лидерства. Теория черт лидерства. Ситуационный подход. «Решетка» лидерства. Теория трансформирующего лидерства. Теория вертикальной парной связи. Модель случайного лидерства Фидлера. Модель П. Херши и К. Бланшарда. Нормативная модель Врума — Йеттона — Яго. Типы лидерства. Личность лидера. Личностные характеристики лидера. Харизма лидера. Представления лидера о себе самом. Потребности и мотивы, влияющие на поведение лидера. Роли лидера в организации. Механизмы выдвижения в лидеры. Этапы становления лидера. Отношения лидера и коллектива.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Контрольный срез

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ зарубежных и российских подходов к лидерству в организации.
2. Разработка рекомендаций по саморазвитию лидерских качеств.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

2 семестр

- текущий контроль – 80 баллов

- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Коммуникативная сторона общения.	Опрос	10	<p>10 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>8 баллов - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>6 баллов – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно</p> <p>4 балла – студент для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
2.	Интерактивная сторона общения.	Опрос	10	<p>10 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>8 баллов - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>6 баллов – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно</p> <p>4 балла – студент для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>

3.	Перцептивная сторона общения.	Опрос	10	<p>10 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>8 баллов - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>6 баллов – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно</p> <p>4 балла – студент для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
		Контрольный срез(контрольный срез)	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
4.	Социальная группа как объект управления.	Опрос	10	<p>10 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>8 баллов - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>6 баллов – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно</p> <p>4 балла – студент для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>

		Выполнение практических заданий	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу полностью без ошибок и недочетов.</p> <p>9 баллов – студент выполнил работу полностью, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, допустил не более двух недочетов.</p> <p>7 баллов – студент выполнил больше половины работы без ошибок и недочетов.</p> <p>6 баллов – студент выполнил чуть больше половины работы, но допустил в ней не более двух недочетов.</p> <p>5 баллов – студент выполнил половину работы без ошибок и недочетов.</p> <p>4 балла – студент выполнил половину работы, допустил не более двух недочетов.</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил не более двух недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов.</p>
5.	Власть и стили руководства в организации.	Опрос	10	<p>10 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>8 баллов - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>6 баллов – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно</p> <p>4 балла – студент для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
		Выполнение практических заданий	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

6.	Руководство и лидерство.	Опрос	10	<p>10 баллов – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.</p> <p>8 баллов - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>6 баллов – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно</p> <p>4 баллов – студент для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>2 балла – студент имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.</p>
		Контрольный срез(контрольный срез)	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
7.	Премияльные баллы		20	<p>Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 20 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20
8.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		100	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
9.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 4. Социальная группа как объект управления.

Практическое задание

1. Составьте развернутую социально-психологическую характеристику лю-бой группы, которую вы очень хорошо знаете, с описанием интегральных психологических характеристик и всех параметров группы.
2. Пред-ставьте наглядно классификацию социальных групп в виде схемы или таблицы.

Тема 5. Власть и стили руководства в организации.

Практическое задание

Проанализировать ситуации (кейсы)

1. Ситуация для анализа.

Кейс «Основа успеха Билла Гейтса»

Уильям Х. Гейтс, возможно, является одним из самых влиятельных людей в отрасли, производящей персональные компьютеры. В 1980 г. в его компанию "Майкрософт" обратилась корпорация "Аи Би Эм" относительно разработки операционной системы для ее нового персонального компьютера. Благодаря усилиям недавно нанятого программиста "Майкрософт" смогла предложить "Аи Би Эм" теперь всем известную программу MS-DOS, которая используется во всех персональных компьютерах "Аи Би Эм" и совместимых с ними компьютерах. Впоследствии "Майкрософт" стала буквально незаменимой в отрасли компьютеров. Компания поставляла математическое обеспечение, которое профессиональные программисты используют на компьютерах производства "Аи Би Эм" и "Эппл". Под руководством Гейтса "Майкрософт" установила стандарты для программ, которые управляют сетями персональных компьютеров и периферийных устройств. В данный момент разрабатывается операционная система для второго поколения персональных компьютеров "Аи Би Эм". Стратегия установления новых стандартов, что в дальнейшем гарантирует долю на многих рынках, сделала "Майкрософт" крупнейшей компанией по разработке математического обеспечения в США, а Гейтса — миллиардером. Согласно журналу "Уолл Стрит Джарнлз", «эта стратегия основывается исключительно на силе воли господина Гейтса, а также на его умении убеждать, уговаривать, а иногда и припугивать своих самых крупных клиентов, заставляя их покупать умопомрачительные персональные компьютеры, которые на каждом шагу пользуются услугами "Майкрософт"». Легенды о тактике сильной руки, применяемой Гейтсом, знают все. В 1985г. когда Джон Скалли из "Эппл" разрабатывал язык "МакБейсик" для своего персонального компьютера "Макинтош", Гейтс пригрозил остановить действие купленной "Эппл" лицензии на использование программ, которые "Майкрософт"; разботала для "Эппл-П", если Скалли не закроет проект "МакБейсик". Учитывая, что дела с линией "Макинтоша" тогда обстояли плохо, а необходимые для многих счетов средства поступали только с линии "Эппл-П", Скалли оставалось, как согласиться. Многие клиенты и конкуренты уважают Гейтса и восхищаются им. Джон Роуч, высшее административное лицо компании "Тэнди", говорит: "В этой отрасли нет никого более надежного, чем Билл Гейтс". Гейтсу известны планы дальнейшего развития продукции большинства ведущих производителей компьютеров. Другие считают Гейтса надменным и слишком амбициозным. Они утверждают, что осведомленность о деловых планах такого большого числа компаний дает ему незаслуженное преимущество и создает потенциальный конфликт интересов. Другие, однако же, ждут не дождутся, когда "Аи Би Эм" решит, что она стала уязвимой для Гейтса и "Майкрософта", и прекратит свои отношения с ними.

Вопросы к кейсу:

- 1) Влиятелен ли Билл Гейтс? Обладает он больше властью или харизмой?
- 2) Какой тип власти он использует?

3) Можно ли назвать Гейтса лидером?

4) Использует ли Билл Гейтс для своего влияния такие методы, как убеждение или вовлечение трудящихся в принятие решений?

Контрольный срез

Тема 3. Перцептивная сторона общения.

Контрольный тест

Выбрать один правильный ответ:

1. Процесс взаимодействия между людьми, в котором происходит обмен информацией, опытом, результатами деятельности

- а. конфронтация
- б. общение
- в. акцентуация
- г. адаптация

2. Оптимальный уровень общения медсестры с пациентом

- а. светский
- б. доверительный
- в. дружеский
- г. манипулятивный

3. Функция общения, заключающаяся в обмене информацией в процессе общения

- а. коммуникативная
- б. интерактивная
- в. перцептивная
- г. гиперактивная

Тема 6. Руководство и лидерство.

Контрольный тест:

1. Лидерство в теории менеджмента можно определить как...

- 1 победу в конфликте
- 2 условия функционирования организации
- 3 размер заработной платы руководителя
- 4 способность оказывать влияние на личность и группы людей

2. На практике под термином лидерство чаще всего подразумевают _____ лидерство

- 1 Неформальное
- 2 Формальное
- 3 Деструктивное
- 4 Харизматическое

3. Атрибутом авторитарного стиля управления является...

- 1 Децентрализация полномочий
- 2 Преобладание неформальных коммуникаций
- 3 Инициативность
- 4 Директивность

Опрос

Тема 1. Коммуникативная сторона общения.

Вопросы для опроса

1. Что называется общением? Общение и коммуникация - одно и то же?

2. Перечислите стороны общения
3. В чём состоит коммуникативная сторона общения?

Тема 2. Интерактивная сторона общения.

Вопросы для опроса:

- 1 В чем сущность интерактивного аспекта общения?
- 2 Какие уровни совместимости определяют продуктивность педагогического общения?
- 3 Что является функциональной единицей общения?

Тема 3. Перцептивная сторона общения.

Вопросы для опроса

- 1 В чем заключается специфика социальной перцепции в отличие от просто-го восприятия?
- 2 Какую роль в социальной перцепции играет образ?
- 3 Какие механизмы социальной перцепции являются наиболее распространенными с вашей точки зрения. Какие из них наиболее важны для учителя и его педагогической деятельности при взаимодействии с учениками?

Тема 5. Власть и стили руководства в организации.

Вопросы для опроса

1. Опишите особенности власти и влияния в организации.
2. Перечислите основные характеристики власти.
3. Охарактеризуйте формы власти в менеджменте.

Тема 6. Руководство и лидерство.

Вопросы для опроса

1. Какова природная основа лидерства?
2. Врожденные и приобретенные стороны лидерства.
3. Взаимосвязь и различия понятий «власть» и «лидерство».

Опрос

Тема 4. Социальная группа как объект управления.

Вопросы для опроса

- 1 Дайте три определения социальной группы в зависимости от уровня её сплочения.
- 2 Каковы основные признаки социальной группы?
- 3 В чем сущность коллективизма как социальной тенденции? В чем сущность индивидуализма как социальной тенденции?

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (УК-6)

1. Сенсорно-перцептивные процессы. Ощущения: понятие, свойства, виды. Восприятие: понятие, свойства, виды. Иллюзии восприятия и их виды.
2. Внимание: понятие, свойства, виды. Методы диагностики внимания.
3. Память: понятие, характеристики, виды памяти. Методы диагностики памяти.
4. Мышление: понятие, формы, виды, качества. Мышление и интеллект. Методы диагностики мышления и интеллекта.
5. Воображение: понятие, свойства, виды. Методы диагностики воображения.

6. Эмоции: понятие, виды и формы их проявлений. Особенности эмоциональных процессов. Чувства.
7. Особенности волевых процессов. Волевой акт и его структура.
8. Понятие и динамика работоспособности. Показатели работоспособности. Утомление. Причины утомления. Виды утомления.
9. Понятие стресса, его влияние на поведение человека. Стресс и дистресс.
10. Симптомы стресса. Источники стресса.
11. Виды стресса и их характеристика. Особенности профессионального стресса.
12. Причины возникновения стрессов. Факторы, вызывающие стресс.
13. Этапы развития стресса. Динамика стресса.
14. Диагностика стресса. Профилактика стресса.
15. Методы управления стрессом на уровне личности.
16. Методы управления стрессом на уровне организации.
17. Процесс формирования личности профессионала. Профессиональные деформации. Предупреждение и профилактика профессиональной деформации.
18. Понятие и симптомы профессионального выгорания. Личностные и профессиональные факторы выгорания.
19. Диагностика профессионального выгорания.
20. Профилактика и управление профессиональным выгоранием.

Типовые задания для зачета (УК-6)

1. Стресс определяется как совокупность стереотипных, филогенетически запрограммированных неспецифических реакций организма в работах:
 - а) Г. Селье;
 - б) У. Кеннона;
 - в) И. Павлова.
2. Термин «стресс» ввел Уолтер Б. Кеннон:
 - а) в 1927 г.;
 - б) в 1936 г.;
 - в) в 1963 г.
3. Стресс как совокупность поведенческих, эмоциональных, умственных и физических реакций, вызванных превосходящим адаптационные ресурсы человека давлением, определил:
 - а) Г. Селье;
 - б) И. Духмен;
 - в) И. Павлов.
5. Сколько групп включает в себя комплекс психических состояний на стресс:
 - а) шесть групп;
 - б) пять групп;
 - в) четыре группы?
6. Способность человека к контролю эмоций, способность переносить большие нагрузки и успешно решать задачи в стрессовых ситуациях, способность преодолевать состояние эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности в психологии называют:
 - а) волевой готовностью;
 - б) надсигуативной активностью;
 - в) стрессоустойчивостью.
7. Согласно Г. Селье стресс имеет:
 - а) три стадии;
 - б) четыре стадии;
 - в) две стадии.
8. Стресс как сверхадаптивный синдром рассматривается в работах:

а) Т. Г. Бохан;

б) Д. А. Леонтьева;

в) В. А. Петровского.

9. Модель стресса в вариантах самоорганизации личности как психологической системы предполагает анализ развития стресса в направлении:

а) дистресса и эустресса;

б) стресса и дистресса;

в) стресса изустресса.

10. При реализации модели эустресса человек использует:

а) неконструктивные установки и стили поведения;

б) конструктивные установки и стили поведения;

в) оптимизм, смыслы.

2. Кейс: как зажечь эмоционально выгоревших сотрудников

Одна компания столкнулась с проблемой эмоционального выгорания сотрудников отдела взыскания: "Регулярно проводим анонимные опросы об удовлетворенности условиями труда. Жалобы отсутствуют, но при этом руководитель отмечает потерю сотрудниками драйва и интереса к работе." Специфическая область деятельности специалистов не позволяет существенно изменить функционал.

В чем проявляется эмоциональное выгорание в рамках трудового процесса, и как на него может повлиять руководитель? И может ли вообще?

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Демонстрирует знания методов планирования собственной деятельности с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности. Умеет планировать собственную деятельность, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития, с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности. Владеет навыками планирования собственной деятельности, выстраивания и реализации траектории саморазвития, с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Не демонстрирует знания методов планирования собственной деятельности с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности. Не умеет планировать собственную деятельность, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития, с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности. Не владеет навыками планирования собственной деятельности, выстраивания и реализации траектории саморазвития, с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;

- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 381 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450044>
2. Каменская В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 194 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454771>
3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 3-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 299 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453398>
4. Селезнева Е. В. Психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 373 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450391>
5. Рогов Е. И., Жолудева С. В., Науменко М. В., Панкратова И. А., Рогова Е. Е., Скрынник Н. Е., Шевелева А. М. Психология управления персоналом : Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 350 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450368>
6. Хасанова Г. Б., Исхакова Р. Р. Психология управления трудовым коллективом : учебное пособие. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2012. - 260 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258843>

7. Бакирова, Г. Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «психология», «менеджмент организации», «управление персоналом». - 2022-03-26; Психология эффективного стратегического управления персоналом. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 591 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81838.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Кочеткова А. И., Кочетков П. Н. Прикладная психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 437 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450440>
2. Забродин В. Ю. Социология и психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 147 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453410>
3. Зуб А. Т. Психология управления : Учебник и практикум Для академического бакалавриата. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 372 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449288>
4. Акимова Ю. Н. Психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 320 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450529>
5. Авдулова Т. П. Психология управления : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 231 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454336>
6. Овсянникова Е. А., Серебрякова А. А. Психология управления : учебное пособие. - 3-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2020. - 222 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279817>
7. Ильин Г. Л. Социология и психология управления : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 224 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450035>
8. Коноваленко М. Ю., Соломатин А. А. Психология управления персоналом : Учебник для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 369 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450083>
9. Чернова Г. Р., Соломина Л. Ю., Хмяляйнен В. И. Психология управления : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 193 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455716>
10. Трусъ, А. А. Психология управления. Практикум : учебное пособие. - 2023-01-20; Психология управления. Практикум. - Минск: Вышэйшая школа, 2015. - 350 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/48016.html>
11. Трусъ, А. А. Психология управления : учебное пособие. - 2023-01-20; Психология управления. - Минск: Вышэйшая школа, 2014. - 319 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/35535.html>
12. Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций для студентов всех направлений. - Весь срок охраны авторского права; Психология в профессиональной деятельности. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 203 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72170.html>
13. Плотникова М. В. Психофизиология профессиональной деятельности : учебное пособие. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. - 218 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571514>
14. Хасанова, Г. Б. Психофизиология профессиональной деятельности : учебное пособие. - 2022-01-18; Психофизиология профессиональной деятельности. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. - 168 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/79486.html>

15. Дурманова И. В. Тренинговый курс для руководителей «Психология управления»: учебно-методический комплекс : учебно-методический комплекс, 1. Тренинги управленческой эффективности руководителя. Рабочая тетрадь. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2010. - 48 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572189>

6.3 Методические разработки:

1. Голубева Л.Ф., Труфанова Т.А. Социология и психология управления : учеб.-метод.пособие. - Тамбов: Издат.дом ТГУ им. Г.Р.Державина, 2010. - 94с.
2. Краснова М. В., Колесов В. И. Психология управления: теория и практика : учебно-методическое пособие. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2011. - 148 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445953>
3. Карымова, О. С, Якиманская, И. С., Молокостова, А. М., Бендас, Т. В. Психология управления в организации : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Психология управления в организации. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 286 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/54148.html>

6.4 Иные источники:

1. «Информационные технологии» на Портале корпоративного управления. - www.iteam.ru/publications/it/
2. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
3. «Российское психологическое общество» - <http://рпо.рф/>
4. Административно-управленческий портал - <http://www.aup.ru/news/market/>
5. Журнал "Вопросы психологии" - <http://www.voppsy.ru/>
6. Журнал «Психология. Журнал высшей школы экономики» - <https://jsps.hse.ru/index.php/psychology/issue/archive>
7. Журнал «Психологический журнал» - http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

7-Zip 9.20

Adobe Photoshop CS3

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

CorelDRAW Graphics Suite X3

IBM SPSS Statistics 20

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Skype

Альт-Инвест сумм

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

LiteManager Pro - Server

Statistica Base 10 for Windows RU

Консультант Плюс

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.