

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
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.4 Психология труда

Направление подготовки/специальность: 38.03.03 - Управление персоналом

Профиль/направленность/специализация: Современные технологии управления персоналом

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат психологических наук, доцент Труфанова Татьяна Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 - Управление персоналом (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «12» августа 2020 г. № 955).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры экономики и менеджменты «25» июня 2021 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	13
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	49
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	51
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	52

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-4 Способен организовать комфортные условия трудовой деятельности, способствующие повышению производительности труда

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

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере информационно-аналитического обеспечения и оперативного управления персоналом организаций любой организационно-правовой формы и в любых видах экономической деятельности)

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
	ПК-4 Способен организовать комфортные условия трудовой деятельности, способствующие повышению производительности труда	Понимает и применяет технологии организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонал

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-4 Способен организовать комфортные условия трудовой деятельности, способствующие повышению производительности труда

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Очная (семестр)			
		5	6	7	8
1	HR-аналитика				+
2	Бюджетирование в управлении персоналом				+
3	Кадровое администрирование		+	+	
4	Ознакомительная практика		+		
5	Технологическая (проектно-технологическая) практика				+
6	Управление вознаграждением персонала и социальными льготами	+			

7	Управление организационными конфликтами		+		
8	Управленческий учет			+	
9	Экономика труда	+			

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Психология труда» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.03 - Управление персоналом.

Дисциплина «Психология труда» изучается в 5, 6 семестрах.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 5 з.е.

Очная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	180
Контактная работа	74
Лекции (Лекции)	30
Практические (Практ. раб.)	44
Самостоятельная работа (СР)	70
Экзамен	36
Зачет	-

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
5 семестр					
1	Сенсорно-перцеп тивные процессы: ощущения и восприятие.	2	2	8	Опрос; Выполнение практических заданий; Выполнение практических заданий
2	Познавательны процессы: представление, воображение, внимание, память.	4	4	8	Опрос; Выполнение практических заданий; Выполнение практических заданий

3	Высшие познавательные процессы: мышление и речь.	4	4	6	Опрос; Выполнение практических заданий; Контрольный срез
4	Эмоционально-волевые процессы.	2	2	6	Опрос; Выполнение практических заданий; Выполнение практических заданий
5	Психодиагностика и профилактика стресса.	2	2	6	Опрос; Выполнение практических заданий; Выполнение практических заданий
6	Профессиональное выгорание и его профилактика.	2	2	6	Опрос; Выполнение практических заданий; Контрольный срез
6 семестр					
7	Коммуникативная сторона общения.	2	4	4	Опрос
8	Интерактивная сторона общения.	2	4	4	Выполнение практического задания
9	Перцептивная сторона общения.	2	4	4	Выполнение практического задания; Контрольный срез
10	Социальная группа как объект управления.	2	4	6	Опрос ; Выполнение практического задания
11	Власть и стили руководства в организации.	2	6	6	Опрос; Выполнение практического задания
12	Руководство и лидерство.	4	6	6	Опрос; Контрольный срез

Тема 1. Сенсорно-перцептивные процессы: ощущения и восприятие. (ПК-4)

Лекция.

Психические процессы личности. Классификация психических процессов. Особенности психических познавательных процессов.

Сенсорно-перцептивные процессы. Ощущения и их свойства. Классификация ощущений. Понятие порога чувствительности. Адаптация. Синестезия. Сенсibilизация. Восприятие и его свойства. Восприятие пространства и формы предметов, движения и времени. Иллюзии и их виды.

Практическое занятие.

1. Классификация психических процессов.
2. Особенности психических познавательных процессов.
3. Характеристика сенсорно-перцептивных процессов .
4. Свойства ощущений.
5. Классификация ощущений.
6. Свойства восприятия.

Задания для самостоятельной работы.

1. Понятие порога чувствительности.
2. Понятия: адаптация, синестезия, сенсibilизация.
3. Восприятие пространства и формы предметов, движения и времени.
4. Иллюзии восприятия и их виды.
5. Углубленное изучение темы.

Тема 2. Познавательны процессы: представление, воображение, внимание, память. (ПК-4)

Лекция.

Понятие и особенности представления.

Воображение. Виды воображения. Творческая роль фантазии, мечты. Воображение в художественной, научной, практической деятельности человека.

Классические и современные теории внимания. Основные свойства внимания. Устойчивость и колебания внимания. Виды внимания. Произвольное и непроизвольное внимание. Методы исследования внимания.

Виды и типы памяти. Теории памяти. Непроизвольная и произвольная память. За-кономерности психологии памяти. Методы экспериментального исследования памяти.

Практическое занятие.

1. Понятие и особенности представления.
2. Виды воображения.
3. Классические и современные теории внимания.
4. Основные свойства внимания.
5. Виды и типы памяти.
6. Теории памяти.

Задания для самостоятельной работы.

1. Методы исследования представления.
2. Методы исследования воображения.
3. Методы исследования внимания.
4. Методы экспериментального исследования памяти.
5. Углубленное изучение темы.

Тема 3. Высшие познавательные процессы: мышление и речь. (ПК-4)

Лекция.

Мышление. Социальная природа мыслительной деятельности. Допонятийная и по-нятийная стадии мышления. Мышление и речь. Виды мышления. Основные мыслитель-ные процессы. Основные формы логического мышления. Мышление и интеллект. Инди-видуальные различия в мыслительной деятельности людей: широта, глубина, самостоя-тельность, гибкость, быстрота и критичность ума.

Речь. Особенности письменной и устной речи.

Практическое занятие.

1. Понятие и виды мышления.
2. Основные мыслительные процессы.
3. Основные формы логического мышления.

4. Взаимосвязь мышления и интеллекта.
5. Особенности письменной и устной речи.

Задания для самостоятельной работы.

1. Индивидуальные различия в мыслительной деятельности людей: широта, глубина, самостоятельность, гибкость, быстрота и критичность ума.
 2. Методы исследования мышления.
 3. Методы диагностики интеллекта.
- Углубленное изучение темы.

Тема 4. Эмоционально-волевые процессы. (ПК-4)

Лекция.

Общее понятие о воле и эмоциях. Особенности эмоциональных и волевых процессов. Виды эмоций и формы их проявлений. Физиологические механизмы эмоций. Чувства. Волевой акт и его структура. Роль социально-исторических условий в формировании воли. Связь эмоций и воли с познавательными процессами. Роль воли и эмоций в регуляции поведения человека. Развитие эмоционально-волевых процессов у человека.

Эмоционально-волевые резервы работоспособности. Структура понятия «работоспособность». Динамика работоспособности. Показатели работоспособности. Эмоциональный потенциал работоспособности.

Утомление. Причины утомления. Виды утомления.

Практическое занятие.

1. Роль воли и эмоций в регуляции поведения человека.
2. Виды эмоций и формы их проявлений.
3. Волевой акт и его структура.
4. Эмоционально-волевые резервы работоспособности. Показатели работоспособности.
5. Утомление. Причины утомления. Виды утомления.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение психологических методик определения эмоционально-волевых процессов.
2. Определение особенностей собственных эмоционально-волевых процессов с помощью психологического тестирования.
3. Подготовка к дискуссии: «Какими приемами можно развивать силу воли?».
4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 5. Психодиагностика и профилактика стресса. (ПК-4)

Лекция.

Стресс и его влияние на поведение человека. Стресс как биологическая и психологическая категория. Понятие, природа, сущность стресса. Стресс и дистресс – общее и различное. Источники стресса. Виды стресса. Формы проявления стресса. Физиологические проявления стресса. Особенности психологического стресса. Субъективные и объективные причины возникновения психологического стресса. Общие закономерности и этапы развития стресса. Факторы, влияющие на развитие стресса.

Особенности профессиональных стрессов. Примеры профессиональных стрессов. Характеристика симптомов стресса и психических состояний персонала в результате стресса. Стресс руководителя. Оценка уровня стресса. Способы саморегуляции психологического состояния во время стресса. Профилактика стрессов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Управление стрессом. Индивидуальные методы управления стрессом. Роль организации в управлении стрессом. Приемы самозащиты от деструктивного стресса. Варианты решения проблемы смысла человеческой жизни и антистрессовый образ жизни. Личностное и профессиональное самосовершенствование как путь к стрессоустойчивому образу жизни.

Практическое занятие.

1. Сущность стресса, его проявления и этапы развития. Стресс и дистресс.

2. Характеристика симптомов стресса и психических состояний персонала в результате стресса.
3. Источники стресса.
4. Профилактика стресса.
5. Управление стрессом. Индивидуальные методы управления стрессом. Роль организации в управлении стрессом.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение психологических методик определения уровня стрессоустойчивости.
2. Определение собственного уровня стрессоустойчивости с помощью психологического тестирования.
3. Разработка рекомендаций по профилактике учебного стресса.
4. Разработка рекомендаций по профилактике профессионального стресса.
5. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Профессиональное выгорание и его профилактика. (ПК-4)

Лекция.

Процесс формирования личности профессионала. Профессионализм и модели специалиста. Возрастные и биографические кризисы. Идентификация личности с профессией. Изменение личности в профессии. Профессиональные деформации. Предупреждение и профилактика профессиональной деформации.

Синдром психического выгорания. Симптомы психического выгорания. Понятие психического, эмоционального, профессионального выгорания. Производственный стресс и синдром выгорания. Модели изучения психического выгорания. Личностные и профессиональные факторы выгорания. Диагностика профессионального выгорания. Подходы к управлению профессиональным выгоранием. Профилактика и управление профессиональным выгоранием.

Практическое занятие.

1. Понятие психического, эмоционального, профессионального выгорания.
2. Синдром психического выгорания и его симптомы. Модели изучения психического выгорания.
3. Личностные и профессиональные факторы выгорания.
4. Профилактика и управление профессиональным выгоранием менеджеров.
5. Предупреждение и профилактика личной профессиональной деформации.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение психологических методик определения уровня профессионального выгорания.
2. Анализ способов профилактики профессионального выгорания персонала, используемых в зарубежных и российских организациях.
3. Разработка рекомендаций по профилактике профессионального выгорания.
4. Анализ способов профилактики профессиональной деформации персонала, используемых в зарубежных и российских организациях.
5. Разработка рекомендаций по профилактике профессиональной деформации.
6. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 7. Коммуникативная сторона общения. (ПК-4)

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.

1. Понятия «коммуникация», «общение», «взаимодействие»
2. Вербальные средства деловой коммуникации.
3. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.
4. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).
5. Приемы активного слушания.
6. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.

Задания для самостоятельной работы.

1. Перечислите составляющие речевой культуры. Как вы оцениваете свою культуру речи? Какие трудности в этом плане испытываете?
2. Что, с Вашей точки зрения, означает «умение слушать»? Обладаете ли вы этим качеством?
3. Какие выделяют стили и виды слушания? Проведите их сравнительный анализ. Какой стиль слушания характерен для Вас?
4. Перечислите правила для говорящего и слушающего. Какие из них Вы не выполняете? Почему?
5. Дайте классификацию невербальных средств общения. Проанализируйте использование вами невербальных средств в общении. Какую оценку Вы им дадите?

Тема 8. Интерактивная сторона общения. (ПК-4)

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.

- 1 В чем сущность интерактивного аспекта общения?
- 2 Какие уровни совместимости определяют продуктивность педагогического общения?
- 3 Что является функциональной единицей общения?
- 4 На основании каких критериев выделяют стратегии взаимодействия?
- 5 Почему стратегия компромисса является более перспективной в социальной сфере, чем стратегия сотрудничества? Что является основным условием реализации стратегии компромисса?
- 6 Каковы трудности реализации асертивного поведения в современной социальной жизни человека?
- 7 Каковы положительные и отрицательные стороны конфликта?
- 8 Почему открытый конфликт предпочтительнее латентного?

Задания для самостоятельной работы.

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

Тема 9. Перцептивная сторона общения. (ПК-4)

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.

- 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?
- 4 Почему каузальную атрибуцию часто называют самым «коварным» механизмом социальной перцепции?
- 5 Что общего и каковы различия между эмпатией и идентификацией как механизмами социальной перцепции?
- 6 Всегда ли восприятие человеком самого себя является социальной рефлексией?
- 7 Какие изменения могут произойти с социальными установками человека после 30 лет?

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.

Тема 10. Социальная группа как объект управления. (ПК-4)

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.

1. Понятие группы, ее особенности. Общая характеристика группы.
2. Взаимодействие личности и группы. Социальные роли личности. Социальные роли руководителя организации.
3. Типы групп и их структура.
4. Формальные и неформальные группы в организации.
5. Условия и факторы, влияющие на эффективность работы группы.
6. Понятие социально-психологического климата в группе. Роль социально-психологического климата в создании продуктивной рабочей среды.
7. Характеристика благоприятного психологического климата в группе.
8. Диагностика социально-психологического климата коллектива.
9. Факторы, влияющие на морально-психологический климат.
10. Пути регуляции социально-психологического климата.

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 11. Власть и стили руководства в организации. (ПК-4)

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.

1. Сущность и особенности власти и влияния в организации.

2. Основные характеристики власти.
3. Формы власти в менеджменте.
4. Подходы к изучению стиля руководства.
5. Стили руководства по К.Левину.

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».
4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 12. Руководство и лидерство. (ПК-4)

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.

1. Сущность лидерства и подходы к изучению лидерства.
2. Характеристика основных теорий лидерства.
3. Типы лидерства.
4. Личность лидера. Личностные черты лидера.
5. Механизмы выдвижения в лидеры.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ зарубежных и российских подходов к лидерству в организации.
2. Разработка рекомендаций по саморазвитию лидерских качеств.
3. Углубленное изучение материалов темы.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

5 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Сенсорно-перцептивные процессы: ощущения и восприятие.	Опрос	4	<p>4 балла – 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>3 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>2 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>1 балл – 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	2	<p>2 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>1 балла – студент выполнил работу с недочетами.</p>
		Выполнение практических заданий	2	<p>2 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>1 балла – студент выполнил работу с недочетами.</p>
2.	Познавательные процессы: представление, воображение, внимание, память.	Опрос	4	<p>4 балла – 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>3 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>2 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>1 балл – 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	2	<p>2 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>1 балла – студент выполнил работу с недочетами.</p>

		Выполнение практических заданий	2	2 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 1 балла – студент выполнил работу с недочетами.
3.	Высшие познавательные процессы: мышление и речь.	Опрос	4	4 балла – 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. 3 балла – студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. 2 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. 1 балл – 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.
		Выполнение практических заданий	3	3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил несколько недочетов. 1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил много недочетов.
		Контрольный срез(контрольный срез)	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. 8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов. 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. 4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок

4.	Эмоционально-волевые процессы.	Опрос	4	<p>4 балла – 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>3 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>2 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>1 балл – 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	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил много недочетов.</p>
		Выполнение практических заданий	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил много недочетов.</p>
5.	Психодиагностика и профилактика стресса.	Опрос	4	<p>4 балла – 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>3 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>2 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>1 балл – 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	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил много недочетов.</p>

		Выполнение практических заданий	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил много недочетов.</p>
6.	Профессиональное выгорание и его профилактика.	Опрос	4	<p>4 балла – 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>3 балла – студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.</p> <p>2 балла – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.</p> <p>1 балл – 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	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил много недочетов.</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.	Премиальные баллы		20	<p>Дополнительные премиальные 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.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно». 18-24 балла - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо». 25-30 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».
9.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
10.	Итого за семестр	100	

6 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	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. 8 баллов - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. 6 баллов – студент освоил основные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно 4 балла – студент для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. 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.

2.	Интерактивная сторона общения.	Выполнение практического задания	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.	Выполнение практического задания	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 практического задания	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 практического задания	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	Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - 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 экзамену 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
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 1. Сенсорно-перцептивные процессы: ощущения и восприятие.

Практическое задание

При реализации каких функций управления персоналом необходимо знать особенности:

- познавательных процессов,
- эмоциональных процессов,
- волевых процессов?

Приведите примеры.

Практическое задание

Определите, к какому психотипу вы относитесь. Охарактеризуйте собственные особенности восприятия информации в соответствии с вашим ведущим психотипом.

Тема 2. Познавательные процессы: представление, воображение, внимание, память.

Практическое задание

Для каких профессий профессионально важным качеством (ПВК) является:

- зрительная память,
- слуховая память,
- вкусовая память,
- двигательная память,
- эмоциональная память?

Практическое задание

Разработайте памятку:

Основные способы и приемы запоминания во время подготовки к экзамену.

Тема 3. Высшие познавательные процессы: мышление и речь.

Практическое задание

Определите, для каких профессий профессионально важным качеством (ПВК) является грамотная устная речь?

Тема 4. Эмоционально-волевые процессы.

Практическое задание

1. Укажите волевое качество человека, способного подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть
2. Укажите волевое качество человека, способного управлять своими мыслями и чувствами, своими действиями и поступками
3. Укажите волевое качество человека, способного не поддаваться влиянию различных сил, которые могут отвлечь его от достижения поставленной цели
4. Укажите волевое качество человека, способного принимать своевременные, обоснованные и твердые решения в различных условиях своей жизни и деятельности
5. Укажите волевое качество человека, способного мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями
6. Укажите волевое качество человека, способного действовать быстро и с большим напряжением своих физических и духовных сил
7. Укажите волевое качество человека, способного действовать творчески, гибко
8. Укажите волевое качество человека, способного активно, старательно и систематически исполнять принимаемые решения

Практическое задание

Обозначьте цифрами последовательность фаз волевого, т.е. произвольного преднамеренного действия:

- исполнение — достижение цели — окончание волевого действия
- принятие решения (особенно трудно в нестандартной ситуации, экстремальной ситуации)
- стадия обсуждения и борьбы мотивов (планирование действий и деятельности в целом)
- возникновение, побуждение и постановка цели

Тема 5. Психодиагностика и профилактика стресса.

Практическое задание

Составьте каталог исследований, проведенных за последние 5 лет, по проблеме возникновения, сохранения и механизмов функционирования психологического стресса. Для выполнения данного задания необходимо ознакомиться с содержанием ведущих психологических периодических изданий за указанный период и составить каталог, включая в него следующие разделы: год проведения исследования, тема, авторы работы, место издания, издательство, год издания и номера страниц, на которых напечатана статья.

Практическое задание

Выберите несколько психодиагностических методик, проведите самодиагностику и составьте для себя программу профилактики или коррекции профессионального стресса.

Тема 6. Профессиональное выгорание и его профилактика.

Практическое задание

Опишите современные методы профилактики профессионального выгорания.

Выполнение практического задания

Тема 8. Интерактивная сторона общения.

Практическое задание

Задание 1.

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 толкуются 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!

Задание 2.

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 вспыливает 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: милок, 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,...».

Задание 3.

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 9. Перцептивная сторона общения.

Практическое задание

Задание 1.

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. «Крейцерова соната» [100, т 12, с.148]).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект» [27, т. 1, с.463]).

«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).

Задание 2.

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 10. 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.
3. Проанализируйте социальные и личностные условия конформизма личности.
4. Опишите методы и психологические методики, определяющие социально-психологический климат в коллективе.
5. Разработайте рекомендации по регуляции социально-психологического климата в организации.
6. Опираясь на изученный теоретический материал, напишите небольшое эссе анализируя внутригрупповые процессы в Вашей учебной группе. Разработайте практические рекомендации по сплочению группы и преодолению конфликтных ситуаций.

Тема 11. 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 Джарнэл", «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 дожудтся, 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?

2. Ситуация для анализа.

Кейс «Виктор Киам и электробритва «Ремингтон» Корпорация "Ремингтон Продактс" производит электробритвы. С конца 40-х годов до конца 60-х компания росла и процветала благодаря своей репутации производителя электробритв самого лучшего качества. Хотя «Ремингтон Продактс» была частью холдинга конгломерата «Сперри Рэнд», ее возглавлял сам основатель корпорации. В 1967г. самый первый владелец: ушел на пенсию и его место занял ин- 13 женер, страстно увлекавшийся новой продукцией. На протяжении последних 12 лет он направлял все усилия корпорации на совершенствование продукции. В модель вносились изменения каждые 6 месяцев. Иногда они были настолько незначительными, что потребители их практически не замечали. Даже и в такой ситуации внедрение новой означало, что компания переставала производить предыдущую модель. Розничные торговцы боялись держать товарный запас электробритв Ремингтон, потому что модели устаревали чуть ли не в пределах суток. Положение компании электробритв начало ослабевать, и эта тенденция продолжалась в течение нескольких лет. В 1979 г. Виктор Киам выкупил «Ремингтон Продактс» у "Спэрри Рэнд". После того как жена купила ему электробритву Ремингтон, он пришел к выводу, что «Ремингтон Продактс» стоит того, чтобы ее сохранить. Знаток электробритв с практической стороны, Виктор Киам утверждал, что ни одна электробритва не бреет лучше, чем Ремингтон. Когда Киам стал владельцем «Ремингтон Продактс», он внес кардинальные изменения в деятельность компании. Первое, что он сделал, это собрал в одну группу руководителей из разных компаний, с кем работал долгие годы, отпустив прежних руководителей "Ремингтона". Затем он наметил дальнейшие сокращения и в производстве: освободил трех из четырех управляющих производствами и большую часть инженеров. Перестроил компанию и придав ей "скорость и эффективность", Киам взялся за этические нормы компании. Многие сотрудники, которых Киам не хотел увольнять, ушли из компании, не выдержав связанного с переменами напряжения. Чтобы остановить эту опасную тенденцию, сотрудников стали знакомить с планами Киама по развитию компании, и все до единого стали участниками программ стимулирования. Когда организация несколько стабилизировалась, внимание еще раз было направлено на электробритву. Были сняты все хромированные 14 детали и внешние дополнения, придававшие лишний вес, но никак не улучшавшие ее действия. Улучшенный дизайн был дешевле для исполнения, так что экономия на себестоимости пошла на пользу потребителю. Розничных торговцев заверили, что номенклатура производства останется стабильной, и что заказы будут выполняться в течение 24ч. Оздоровлению компании Ремингтон Продактс» помогли также и другие новации маркетинга, такие, как компактный чехол и гарантия возврата денег. Вопросы к кейсу: 1.Определите к какому типу лидера можно определить Виктора Киама? 2. Каков был стиль руководства Киама: ориентированным на работу или на человека? 3.В какую сторону, по вашему мнению, может измениться ситуация в «Ремингтон Продактс», когда компания придет в норму? Потребуется ли ей гибкий или адаптивный стиль руководства?

Контрольный срез

Тема 3. Высшие познавательные процессы: мышление и речь.

Контрольный тест:

1.Найти правильный ответ

Психика выражается через такие психические явления как:

- 1.Психические свойства
- 2.Склонности
- 3.Направленность личности
- 4.Психические процессы
- 5.Психические состояния
- 6.Динамика протекания психических процессов.

2.Найти соответствие

А.Психика

Б.Сознание

В.Самосознание

1.Высшая форма психической жизни

2.Осознание человеком себя как личности

3Свойство мозга отражать окружающий мир.

3.Найти соответствие

А.Внимание

Б.Память

В.Воображение

1.Процесс организации сохранения прошлого опыта

2.Процесс создания новых образов и представлений

3.Направленность и сосредоточенность сознания.

4.Найти соответствие

А.Ощущение

Б.Восприятие

1.Процесс отражения предметов и явлений в целом

2.Психический процесс отражения отдельных свойств предметов и явлений.

5. Устойчивость внимания зависит от...

а) особенностей материала (трудности, понятности и т.д.)

б) индивидуальных особенностей человека

в) интереса к деятельности, ее значимости

г) все ответы верны

6. Простейшей и начальной формой непроизвольного внимания является _____ рефлекс

а) двигательный

б) безусловно ориентировочный

в) хватательный

г) условный

7. Сосредоточенность сознания на каком-нибудь предмете, явлении или переживании обеспечивает:

а) мышление;

б) восприятие;

в) внимание;

г) память.

8. Способность человека выполнять несколько видов деятельности одновременно называется _____ внимания

а) устойчивостью

б) распределением

в) объемом

г) переключаемостью

9. Внимание – это направленность сознания на определенный предмет, который при этом представляется ясно и отчетливо. Эта направленность:

а) избирательная;

б) рассеянная;

в) распределенная;

г) неосознаваемая.

10. Сосредоточение внимания на объекте в силу каких-то его особенностей называется вниманием:

- а) непроизвольным;
- б) произвольным;
- в) послепроизвольным;
- г) зрительным.

11. Непосредственно под воздействием раздражителей, действующих в данный момент и вызывающих оптимальное возбуждение в определенных участках коры головного мозга, возникает внимание:

- а) непроизвольное;
- б) произвольное;
- в) послепроизвольное;
- г) внутренненаправленное.

12. Причиной возникновения произвольного внимания к любому объекту является:

- а) отсутствие цели деятельности;
- б) постановка цели деятельности;
- в) новизна раздражителя;
- г) эмоциональная значимость объекта.

13. Числом объектов, одновременно ясно и отчетливо воспринимаемых, оценивается такой показатель внимания как...

- а) распределение
- б) концентрация
- в) переключение
- г) объём

14. Само собой возникающее внимание, вызванное действием сильного, контрастного или нового раздражителя, называется...

- а) произвольным вниманием
- б) непроизвольным вниманием
- в) увлечением
- г) сосредоточением

15. Выделить процессы памяти:

- а) запоминание
- б) воспроизведение
- в) торможение
- г) сохранение
- д) все, кроме (в

16. Непроизвольное запоминание:

- а) когда не ставят определенной цели
- б) когда хотят запомнить
- в) когда запоминается при определенных усилиях

17. Произвольное запоминание:

- а) когда не ставят определенной цели
- б) когда ставят цель запоминания
- в) когда материал очень интересен

18. Механическое запоминание:

- а) запоминание путем многократного повторения
- б) запоминание при помощи установления логических связей
- в) осмысленное запоминание

19. Сохранение материала зависит:

- а) от желания запомнить

- б) от эмоциональности материала
- в) от установки на запоминание
- г) от последующего применения материала
- д) все перечисленное

20. Данный процесс характеризуется торможением временных нервных связей, имеет избирательный характер:

- а) воспроизведение
- б) забывание
- в) узнавание

21. По времени сохранения память бывает:

- а) долговременная
- б) длительная
- в) кратковременная

22. Вид памяти, который является промежуточным звеном на пути перевода информации из кратковременной в долговременную:

- а) желательная
- б) временная
- в) промежуточная

23. Выделить субъективные факторы, влияющие на запоминание:

- а) наглядность материала
- б) ведущий тип запоминания
- в) интерес к данному материалу
- г) все, кроме (а)

24. Выделить объективные признаки запоминания:

- а) логичность материала
- б) объем материала
- в) оригинальность материала
- г) все перечисленное
- д) все, кроме (в)

25. Общие и существенные признаки, связи и отношения предметов и явлений отражает:

- а) ощущение;
- б) восприятие;
- в) память;
- г) мышление.

26. Сущность процесса мышления состоит в установлении таких связей и отношений между предметами и явлениями, как:

- а) беспричинные;
- б) корреляционные;
- в) причинно-следственные;
- г) какие-либо связи, не являющиеся сущностью мышления.

27. Основанием классификации мышления на наглядно-действенное, наглядно-образное и словесно-логическое является:

- а) ведущий анализатор;
- б) предмет отражения;
- в) форма существования материи;
- г) активность субъекта.

28. Вид мышления, опирающегося на непосредственное восприятие предметов, реальное преобразование в процессе действий с предметами, называется мышлением:

- а) наглядно-действенным;

- б) наглядно-образным;
- в) словесно-логическим;
- г) абстрактным.

29. Непосредственная связь с восприятием окружающей действительности является отличительной особенностью мышления:

- а) наглядно-действенного;
- б) наглядно-образного;
- в) словесно-логического;
- г) индуктивного.

30. Наглядно-образное мышление ярко проявляется в возрасте:

- а) 2–3 лет;
- б) 4–6 лет;
- в) 7–8 лет;
- г) 9—10 лет.

31. Считается доказанным, что наиболее поздним продуктом исторического развития мышления является мышление:

- а) наглядно-действенное;
- б) наглядно-образное;
- в) словесно-логическое;
- г) интуитивное.

32. Мыслительная операция, основанная на выделении существенных свойств и связей предмета и отвлечении от других не существенных - это:

- а) обобщение
- б) абстракция
- в) анализ
- г) синтез

33. Расчленение сложного объекта на составляющие его части или характеристики – это:

- а) анализ;
- б) сравнение;
- в) классификация;
- г) абстракция.

34. Мысленное объединение предметов и явлений по их общим и существенным признакам известно как:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) обобщение;
- г) классификация.

Тема 6. Профессиональное выгорание и его профилактика.

Контрольное задание

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 и 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?

Тема 9. 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

4. Способность к глубокому эмоциональному контакту в сопереживанию другому человеку

а. рефлексия

б. эмпатия

в. идентификация

г. конфронтация

5. Вид общения, при котором используется мимика и жесты

а. невербальное

б. материальное

в. вербальное

г. духовное

6. Человек с ведущей зрительной системой (визуал) чаще всего использует в своей речи, следующие ключевые слова

а. смотреть, наблюдать

б. кричать, слушать

в. наблюдать, кричать

г. слушать, чувствовать

7. Человек с ведущей «слуховой» системой («аудиал») в своей речи чаще всего использует такие слова

а. громкий, тихий

б. приятный, красивый

в. тихий, приятный

г. красивый, вкусный

8. Единица общения, базовое психологическое состояние

а. транзакция

б. перцепция

в. идентификация

г. конфронтация

9. Барьеры из рук: скрещенные на груди руки говорят о

а. стремление овладеть собой;

б. стремление заставить собеседника замолчать;

в. недоверии к говорящему;

г. стремлении установить дистанцию, выжидание

Перечислить

10. Зоны общения а. ... б. ... в. ... г. ...

11. Функции общения а. ... б. ... в. ...

12. Как произвести хорошее впечатление а. ... б. ... в. ... г. ... д. ... е. ...

Выбрать один правильный ответ

14. Система устойчивых отношений личности к миру, другим людям и самому себе, формирующая под влиянием условий жизни –

- а. темперамент
- б. характер
- в. акцентуация
- г. адаптация

15. Врожденные особенности нервной системы –

- д. характер
- е. темперамент
- ж. акцентуация
- з. адаптация

16. Глобальная способность действовать разумно, рационально мыслить и хорошо справляться с жизненными обстоятельствами

- а. интеллект
- б. мышление
- в. симпатия
- г. дисфория

17. Врожденное недоразвитие интеллекта

- а. олигофрения
- б. идиотия
- в. деменция
- г. дебильность

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

- и. конфронтация
- к. общение
- л. акцентуация
- м. адаптация

19. Оптимальный уровень общения медсестры с пациентом

- д. светский
- е. доверительный
- ж. дружеский
- з. манипулятивный

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

- д. коммуникативная
- е. интерактивная
- ж. перцептивная
- з. гиперактивная

21. Функция общения, заключающаяся в способности восприятия и эмоционального переживания проблем участников общения

- и. перцептивная
- к. интерактивная
- л. коммуникативная
- м. гиперактивная

22. Процесс логического анализа проблем, поступков собеседника, приводящий к обобщениям и выводам о человеке

- д. конфронтация
- е. рефлексия
- ж. идентификация

з. эмпатия

23. Способность к глубокому эмоциональному контакту в сопереживании другому человеку

и. рефлексия

к. эмпатия

л. идентификация

м. конфронтация

24. Вид общения, при котором используется мимика

и жесты

д. невербальное

е. материальное

ж. вербальное

з. духовное

25. Человек с ведущей зрительной системой (визуал) чаще всего использует в своей речи, следующие ключевые слова

д. смотреть, наблюдать

е. кричать, слушать

ж. наблюдать, кричать

з. слушать, чувствовать

26. Человек с ведущей «слуховой» системой («аудиал») в своей речи чаще всего использует такие слова

д. громкий, тихий

е. приятный, красивый

ж. тихий, приятный

з. красивый, вкусный

27. Единица общения, базовое психологическое состояние

д. транзакция

е. перцепция

ж. идентификация

з. конфронтация

Установить соответствие

28. это состояние я высказывания

1. Дитя

а. Мне порой не хватает выдержки

2. Взрослый

б. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому

3. Родитель

в. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется

г. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.

д. Меня провести нелегко.

е. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события

ж. Мне бы понравилось быть воспитателем.

з. Каждый должен выполнять свой долг.

и. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.

Дополнить выражение

29. Индивидуальный способ и механизм восприятия и переработки информации, получаемой человеком от органов чувств _____

30. Согласно трансактному анализу, лучше всего общаются люди в _____

Контрольный тест:

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

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

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

Варианты ответа:

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

3. Атрибутом авторитарного стиля управления является...

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

4. Какими важнейшими чертами характера должен обладать руководитель?

- 1 1. целеустремленность;
- 2 2. решительность;
- 3 3. настойчивость;
- 4 4. инициативность;
- 5 5. всё перечисленное.

5. Можно ли заслужить должное уважение в коллективе, принимая всю ответственность на себя за ошибки своих подчиненных?

- 1 1. всегда;
- 2 2. да, если они допущены из-за того, что вы не акцентировали внимание на возможности их появления.
- 3 3. никогда;
- 4 4. в случае неразумных решений подчинённых;

6. Какие характерные типы менеджеров определяет Мак-Клелланд в своей теории мотивации?

- 1 1. институциональные менеджеры, которые испытывают большую потребность во власти;
- 2 2. «открытые» менеджеры;
- 3 3. социально активные менеджеры;
- 4 4. ни один из названных;
- 5 5. все названные.

7. Какие существуют типы лидеров?

- 1 1. лидеры-организаторы;
- 2 2. лидеры-инициаторы;
- 3 3. лидеры-эрудиты;
- 4 4. все указанные.

8. На чём основана власть специалиста?

- 1 1. на владении особыми экспертными знаниями, навыками и опытом;
- 2 2. на взаимопомощи;
- 3 3. на особом внимании к вопросам эффективности производства;
- 4 4. на осуществлении постоянного контроля за деятельностью членов трудового коллектива.

9. Каково обязательное условие лидерства?

- 1 1. умение побеждать в спорах;
- 2 2. обладание властью в конкретных формальных или неформальных организациях;
- 3 3. физическая сила;
- 4 4. ум и выдающиеся способности;
- 5 5. ни одно из указанных условий.

10. Какой личный стиль лидера оказывает наиболее благоприятное влияние на отношения с группой?

- 1 1. авторитарный;
- 2 2. демократический;
- 3 3. силовой;
- 4 4. прагматический.

11. Какие качества окружения наиболее близки демократичному лидеру?

- 1 1. личная преданность;
- 2 2. единомыслие, взаимопонимание, интерес к делу;
- 3 3. неустойчивость в принятии решений;
- 4 4. гибкость.

12. Что означает понятие «интегративная функция» в теории лидерства?

- 1 1. делегирование полномочий;
- 2 2. подчинение коллектива;
- 3 3. сплочение единомышленников, окружения вокруг программы лидера;
- 4 4. умение решать организационные проблемы.

13. Какие качества присущи лидеру-новатору в бизнесе?

- 1 1. стратегическое мышление;
- 2 2. восприимчивость к инициативе других;
- 3 3. настойчивость;
- 4 4. умение маневрировать;
- 5 5. всё сказанное.

14. Чем характеризуется авторитарный стиль управления?

- 1 1. менеджер имеет полную власть;
- 2 2. менеджер сохраняет за собой право на любые чрезвычайные полномочия;
- 3 3. подчиненные полностью и безоговорочно зависимы от своего руководителя;
- 4 4. подчиненные не имеют возможности высказать свое мнение;
- 5 5. всё вышесказанное верно.

15. Чем характеризуется демократический стиль управления?

- 1 1. подчиненные осуществляют контроль над методами управления;
- 2 2. руководитель сохраняет за собой право на все решения;
- 3 3. сотрудники во всём и полностью зависимы от своего руководителя;

- 4 4. подчиненные не имеют возможности высказать свое мнение;
- 5 5. менеджер не имеет никаких преград для использования власти.

16. Что не типично для режима слабого, безынициативного руководства?

- 1 1. лидер/менеджер не обладает реальной властью;
- 2 2. подчиненные имеют больше власти, чем руководитель;
- 3 3. нет четко определенных целей деятельности на рабочих местах;
- 4 4. подчиненные не имеют возможности высказать свое мнение руководителю;

17. Какая из личных черт руководителя имеет максимальную значимость при назначении на ответственный руководящий пост в большом коллективе?

- 1 1. авторитарные наклонности;
- 2 2. профессиональные достижения;
- 3 3. уровень образования;
- 4 4. самореализация;

18. Что такое самоменеджмент?

Варианты ответа:

- 1 1. организация личной работы руководителя;
- 2 2. способность и возможность системы планировать и организовывать свою деятельность;
- 3 3. самостоятельность в деятельности менеджера.
- 4 4. управление

19. Какое утверждение правомерно для лидера?

- 1 1. он организует работу;
- 2 2. он просто существует;
- 3 3. он ведет за собой;
- 4 4. он управляет.

20. Человек, имеющий возможность воздействовать на группу людей, направлять и организовывать их работу, является:

- 1 1. авторитетным работником.
- 2 2. формальным лидером;
- 3 3. неформальным лидером;
- 4 4. лидером-новатором

Опрос

Тема 1. Сенсорно-перцептивные процессы: ощущения и восприятие.

Вопросы для опроса

1. Какую роль в жизни человека выполняют:
 - психические познавательные процессы,
 - психические эмоциональные процессы,
 - психические волевые процессы?
2. Объясните, зачем специалисту по управлению персоналом необходимо знать особенности психических процессов.
3. Что относится к сенсорно-перцептивным познавательным процессам? Почему они так называются? Чем они отличаются друг от друга? Какова их роль в жизни человека?
4. Назовите типы людей в зависимости от типа восприятия информации.

5. Охарактеризуйте особенности восприятия информации четырьмя разными психотипами.
6. Как правильно проводить деловой разговор с каждым психотипом?

Тема 2. Познавательные процессы: представление, воображение, внимание, память.

Вопросы для опроса

1. Какова роль представления в жизни человека?
2. Какова роль воображения в жизни человека?
3. Назовите виды воображения и охарактеризуйте их.
4. С помощью каких методов и методик можно выявить творческое воображение?
5. Какова роль внимания в жизни человека? Как учитывать индивидуальные особенности внимания в профессиональной и учебной деятельности?
6. С помощью каких методов и методик можно выявить особенности внимания у человека?
7. Какова роль памяти в жизни человека? Как учитывать индивидуальные особенности памяти в профессиональной и учебной деятельности?
8. С помощью каких методов и методик можно выявить особенности памяти у человека?
9. Что такое мнемотехника? Назовите основные способы и приемы запоминания?

Тема 3. Высшие познавательные процессы: мышление и речь.

Вопросы для опроса

1. Какова роль мышления в жизни человека? Как учитывать индивидуальные особенности мышления в учебной деятельности?
2. Для каких профессий профессионально важным качеством (ПВК) является:
 - теоретическое мышление,
 - практическое мышление,
 - продуктивное мышление?

Какой вид мышления должен преобладать у специалиста по управлению персоналом?

3. С помощью каких методов и методик можно выявить особенности мышления у человека?
4. Какова роль речи в жизни человека? Как учитывать индивидуальные особенности речи в профессиональной и учебной деятельности? С помощью каких методов и методик можно выявить особенности устной речи у человека?

Тема 4. Эмоционально-волевые процессы.

Вопросы для опроса

1. Какова роль эмоциональных процессов в жизни человека? В чем разница между эмоциями и чувствами?
2. Назовите виды эмоций.
3. С помощью каких методов и методик можно выявить эмоциональные особенности у человека?
4. Какова роль волевых процессов в жизни человека?
5. С помощью каких методов и методик можно выявить волевые особенности у человека?

Тема 5. Психодиагностика и профилактика стресса.

Вопросы для опроса

1. Что такое стресс? Какова роль стресса в жизни человека?
2. Какой из видов стресса (эустресс или дистресс) Вы чаще всего испытываете?
3. Какие признаки стресса: физиологические, эмоциональные, когнитивные (интеллектуальные) или поведенческие проявляются у Вас в большей степени в состоянии стресса?
4. Опишите современные методы профилактики стресса.
5. Какие методы профилактики стресса Вы могли бы предложить своим однокурсникам во время сдачи сессии?

Тема 6. Профессиональное выгорание и его профилактика.

Вопросы для опроса

1. Что такое профессиональное выгорание? Отличается ли профессиональное выгорание от эмоционального выгорания?
2. Назовите признаки профессионального выгорания.
3. Какие специальности составляют группу риска профессионального выгорания?
4. Для чего руководителю нужны знания об основных стадиях процесса выгорания?
5. Какие действия вы считаете нужным предпринять, если появились первые, «предупреждающие» признаки выгорания?

Тема 7. Коммуникативная сторона общения.

Вопросы для опроса

1. Что называется общением?
2. Перечислите стороны общения
3. В чём состоит коммуникативная сторона общения?
4. Какие функции общения Вы знаете?
5. Назовите средства общения.
6. На какие пространственные зоны можно разделить личное пространство?
7. Кто общается в интимной зоне?
8. Каковы границы личной зоны? Кто в ней общается?
9. Кто общается в социальной зоне?
10. Как общаться в публичной зоне?
11. Какие коммуникации выделяют в коммуникативном процессе общения?
12. Что включает в себя невербальная коммуникация?
13. Как произвести хорошее впечатление?
14. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
15. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
16. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
17. Какие — труднее всего?
18. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
19. Могут ли жесты передать эмоции?
20. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Задание 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: *ф* Вербальной (с речью в качестве знаковой системы);

Задание 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 боится 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».

Задание 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... Кажется 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 11. 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.
4. Перечислите подходы к изучению стиля руководства.
5. Опишите стили руководства по К.Левину.
6. Опишите механизмы влияния на поведение индивида и коллектива.
7. Возможно ли использовать автоматическое влияние в управленческом процессе? Если да, то как? Приведите примеры.
8. В чем роль стереотипов в процессе восприятия?
9. В чем особенность принципа социального доказательства? Приведите примеры.
10. В чем особенность использования такого метода влияния как власть авторитета в управленческом процессе?

Тема 12. 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».
4. Взаимосвязь и различия понятий «лидерство» и «влияние».
5. Взаимосвязь и различия понятий «лидерство» и «менеджмент».
6. Факторы формирования лидерства.
7. Законное лидерство.
8. Лидерство, основанное на страхе.
9. Лидерство, основанное на убеждении.
10. Лидерство, основанное на знании.
11. Составить сравнительную таблицу личностных теорий лидерства.

12. Напишите десять ключевых качеств, требуемых для эффективного лидерства в современном бизнесе. Проранжируйте их. Определите, какие из этих качеств присущи вам.
13. Сравните теорию личностных качеств Р. Стогдилла с другими личностными теориями лидерства.
14. Исследовать значимость эмоциональной, физической и интеллектуальной составляющих в лидерстве. Привести примеры из реального бизнеса.
15. Проследить по теориям личностных качеств лидерства, как в историческом плане менялась теоретическая основа лидерства.

Опрос

Тема 10. 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 Почему противопоставление индивидуализма и коллективизма несет в себе опасность для существования общества?
- 5 Приведите примеры знаменитых личностей, которых можно было бы назвать конформистом (нонконформистом)?
- 6 Какие социальные условия способствуют усилению конформности человека в группе? Какие социальные условия связаны с формированием нонкон-формизма?
- 7 Какие этапы можно выделить в историческом развитии устойчивых больших социальных групп?
- 8 Какими факторами определяется уровень развития психологии больших социальных групп?
- 9 Какими факторами определяется уровень развития психологии малых социальных групп?
- 10 Каковы способы воздействия, реализуемые в стихийных группах?
- 11 Возможно ли управлять большими стихийными социальными группами? Если да, то какими методами?
- 12 Какова роль лидера в больших стихийных социальных группах?
- 13 В чем отличительная особенность малых социальных групп?
- 14 Какие методы регулирования внутригрупповых процессов в малых социальных группах можно назвать?
- 15 Каким образом формируется неформальная структура группы? Можно ли влиять на этот процесс?
- 16 Дайте определение понятиям "коллектив", "команда"
- 17 Назовите элементы и функции коллектива, классификация коллективов.
- 18 Опишите стадии развития трудового коллектива.
- 19 Охарактеризуйте факторы эффективности работы трудового коллектива.
- 20 Какова роль руководителя и его авторитет в формировании коллектива.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета, экзамена

Типовые вопросы зачета (ПК-4)

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 (ПК-4)

Задание №1.

Познакомьтесь с определениями способностей, выработанными в отечественной психологии. Определите, в чем все психологи сходятся, а в чем их позиции различаются. Обобщите приведенные определения, сформулируйте наиболее полное понятие способности.

1. Б. М. Теплов: «Под способностями подразумеваются индивидуально-психологические особенности, отличающие одного человека от другого; способностями называют не всякие вообще индивидуальные особенности, а лишь такие, которые имеют отношение к успешности выполнения какой-либо деятельности или многих видов деятельности; понятие «способность» не сводится к тем знаниям, навыкам или умениям, которые уже выработаны у данного человека».
2. Н. В. Кузьмина: «Способности — индивидуально устойчивые свойства личности, состоящие в специфической чувствительности к объекту, средствам, условиям деятельности и нахождению (т.е. созданию) наиболее продуктивных способов получения искомых результатов в ней».
3. Л. А. Венгер: «Способности — ориентировочные действия».
4. А. Н. Леонтьев: «Природные способности — это не задатки, а то, что формируется на их основе».
5. С. Л. Рубинштейн: «Способность — это сложная синтетическая особенность личности, которая определяет ее пригодность к деятельности. Более или менее специфические качества, которые требуются для определенной деятельности и через посредство ее могут сформироваться на базе тех или иных задатков. Все специальные способности человека — это в конце концов различные проявления, стороны общей его способности к освоению достижений человеческой культуры и ее дальнейшему продвижению».
6. В. Д. Шадриков: «Способности — свойство функциональных систем, реализующих отдельные психические функции, которые имеют индивидуальную меру выраженности, проявляющуюся в успешности и качественном своеобразии выполнения деятельности».
7. Н. С. Лейтес: «Способности — особенности психики, отличающие людей друг от друга по темпу продвижения, по значительности и своеобразию достигаемых результатов при относительно равном запасе знаний, навыков и одинаковом отношении к деятельности».

8. Ю. Б. Гиппенрейтер: «Способности определяются как индивидуально-психологические особенности человека, которые выражают его готовность к овладению определенными видами деятельности и к их успешному осуществлению. Способности являются наиболее ярким, определяющим выражением человеческой индивидуальности, именно они характеризуют его как активного субъекта деятельности».

Задание №2.

Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения.

1. Способности — это те качества личности, которые нужны для осуществления деятельности, которые обеспечивают ... ее выполнения.
2. Способности формируются и проявляются только в ..., причем только в такой, которая не может без них осуществляться.
3. ... могут в большей или меньшей мере способствовать развитию ... так же, как суглинок или чернозем в разной степени благоприятны для развития растений. Но что именно вырастет из семени — яблоня или слива — зависит не от почвы, а от того, какое ... было брошено.
4. О способностях говорят как об особенностях, т.е. выделяют такие способности, которые имеют ... природу и ... варьируют.
5. Устанавливая связь способностей с ... выполнением ..., мы ограничиваем круг особенностей теми, которые обеспечивают эффективный результат....
6. Способности — это особенности человека, выражающие его готовность к овладению определенными видами ... и их ... осуществлению.
7. По мнению С. Л. Рубинштейна, способности ... и ... в процессе ...; в неразвитой форме они существуют как ... и служат ... ее освоения.
8. Известно мнение Б. М. Теплова, что способности не существуют до....

Задание №3.

Продолжите следующие высказывания.

1. Даже если в детском возрасте и проявилась какая-то способность, это совсем не является гарантией...
2. Чтобы способности реализовались, необходимо...
3. Нельзя говорить о наличии способностей к рисунку, если человека...
4. «Неспособность» к чему-либо обнаруживается, когда при прочих равных условиях человек...
5. При выраженных способностях родителей с большой вероятностью создаются...
6. Способность — это всегда способность к чему-то, к конкретной деятельности; задатки же сами по себе...
7. Задатки многозначны: один и тот же задаток может...

Типовые вопросы экзамена (ПК-4)

1. Понятие стиля руководства. Подходы к изучению стиля руководства. Модель восприятия подчиненными стиля руководства.
2. Стили руководства. Поведенческие и ситуационные теории стиля руководства. Характеристика различных типов поведения руководителя.
3. Социально-психологические методы руководства. Прямые и косвенные способы руководства.
4. Понятие группы, ее особенности. Об-щая характеристика группы.
5. Типы групп и их структура. Социальная структура группы.
6. Рабочие группы: основные признаки, типы, условия и факторы, влияющие на эффективность работы.
7. Формальные и неформальные группы в организа-ции. Значение неформальных групп в управлении персоналом. Управление неформальными группами.
8. Социальная группа. Размер группы. Малая социальная группа. Аппарат управления как социальная группа.
9. Группы и групповое взаимодействие в организации. Возможности группового влияния. Феномен конформизма.

10. Личность в группе. Социальные роли личности. Взаимовлияние личности и социальной роли. Социальные роли руководителя организации.
11. Влияние социальных норм на личность. Взаимодействие личности и группы. Функции и роли членов группы. Рас-пределение ролей.
12. Влияние и подчинение в группе. Разновидности подчинения.
13. Факторы, влияющие на формирование группы. Основные этапы развития. Условия и факторы, влияющие на эффективность работы группы.
14. Психологическая совместимость в группе.
15. Понятие социально-психологического климата в группе его роль в создании продуктивной рабочей среды. Характеристика благоприятного психологического климата в группе.
16. Диагностика социально-психологического климата коллектива.
17. Пути регуляции социально-психологического климата. Факторы, влияющие на социально-психологический климат.
18. Моббинг. Виды моббинга. Причины и последствия моббинга, его профилактика.
19. Боссинг: причины, последствия, профилактика. Буллинг.
20. Понятие, основные характеристики, функции коллектива. Классификация коллективов.
21. Стадии развития трудового коллектива. Факторы эффективности работы трудового коллектива.
22. Управление процессом сплочения коллектива. Проблемы управления коллективом. Роль руководителя и его авторитет в формировании коллектива.
23. Сущность лидерства и подходы к изучению лидерства. Роль лидерства в управленческой деятельности. Лидерство в коллективе. Типы лидерства
24. Характеристика основных теорий лидерства.
25. Личностные характеристики лидера. Роли лидера в организации.
26. Механизмы выдвижения в лидеры. Этапы становления лидера.
27. Понятие команды. Цели команды. Виды команд.
28. Основные подходы к формированию команды. Условия формирования эф-фективной команды. Факторы групповой сплоченности.
29. Формирование рабочей команды в организации.
30. Типологические профили и их использование при формировании команд.

Типовые задания для экзамена (ПК-4)

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) надсигуагивной 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 изэустресса.

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

Зачет

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-4	Демонстрирует знания основ организации комфорт-ных условий трудовой деятельности, благоприятного социально-психологического климата в организации.¶Умеет организовать комфортные условия трудовой деятельности, создать благоприятный социально-психологический климат в организации¶Владеет навыками организации комфортных условий трудовой деятельности, создания благоприятного со-циально-психологического климата в организации¶

«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-4	Не демонстрирует знания основ организации комфортных условий трудовой деятельности, благоприятного социально-психологического климата в организации.¶Не умеет организовать комфортные условия трудовой деятельности, создать благоприятный социально-психологический климат в организации¶Не владеет навыками организации комфортных условий трудовой деятельности, создания благоприятного социально-психологического климата в организации¶
---------------------------------	------	---

Экзамен

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-4	Демонстрирует полные знания технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонал¶Полностью умеет применять технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонал¶Полностью владеет навыками применения технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонал¶
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-4	Демонстрирует значительные знания технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонал¶Значительно умеет применять технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонал¶Значительно владеет навыками применения технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонал¶

«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-4	Демонстрирует частичные знания технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала. Частично умеет применять технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала. Частично владеет навыками применения технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-4	Не демонстрирует знания технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала. Не умеет применять технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала. Не владеет навыками применения технологии создания комфортных условий трудовой деятельности, организации труда с учетом принципов безопасности труда, оптимизации режимов труда и отдыха, учета требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала.

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. 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>
2. Заварзина О. О., Козьяков Р. В., Коро Н. Р., Орлова Е. А., Рышлякова Н. В. Психофизиология профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 546 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=298131>
3. Гладышев, Ю. В., Гладышева, Н. Г. Психофизиология профессиональной деятельности : учебное пособие. - 2029-09-09; Психофизиология профессиональной деятельности. - Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2015. - 284 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87154.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. 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>
2. Титов В.А. Психофизиология : Конспект лекций. - М.: Приор, 2003. - 176 с.
3. Самко Ю.Н. Психофизиология : учебное пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 154 с.
4. Кроль В. М., Виха М. В. Психофизиология : учеб. пособие. - М.: КНОРУС, 2014. - 502 с.
5. Данилова Н.Н. Психофизиология : Учеб. для студ. вузов. - М.: Аспект-Пресс, 2004. - 368 с.
6. Абульханова, К. А., Аверкин, Р. Г., Александров, Ю. И., Барабанщиков, В. А., Власова, Н. Н., Воловикова, М. И., Глоточкин, А. Д., Гордякова, О. В., Греченко, Т. Н., Гринченко, Ю. В., Журавлев, А. Л., Журавлева, Н. А., Кабаченко, Т. С., Ключникова, Л. В., Корж, Н. Н., Красниковский, В. Я., Купрейченк Современная психология. Состояние и перспективы исследований. Часть 2. Общая и социальная психология, психология личности и психофизиология, экономическая, организационная и политическая психология : материалы юбилейной научной конференции ип ран, 28-29 января 2002 г. - 2022-09-26; Современная психология. Состояние и перспективы исследований. Часть 2. Общая и социальна. - Москва: Институт психологии РАН, 2002. - 363 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/48274.html>

6.3 Методические разработки:

1. Черенкова Л. В., Краснощекова Е. И., Соколова Л. В. Психофизиология в схемах и комментариях : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 236 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453340>

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

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.