

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Факультет филологии и журналистики  
Кафедра управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:  
Декан факультета



С. С. Худяков  
«22» июня 2023 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.19 Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие

Направление подготовки/специальность: 44.03.01 - Педагогическое образование

Профиль/направленность/специализация: Английский язык

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

**Автор программы:**

Кандидат психологических наук, доцент Труфанова Татьяна Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.01 - Педагогическое образование (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «22» февраля 2018 г. № 121).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма «14» июня 2023 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета филологии и журналистики, Протокол от «22» июня 2023 г. № 11.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Бакалавриата.....	13
3. Объем и содержание дисциплины.....	14
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	18
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	33
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	34
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	36

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

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

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

- методический
- педагогический

### 1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 01 Образование и наука (в сфере начального общего, основного общего, среднего общего образования)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

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

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

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

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очная (семестр)					
		1	2	3	4	5	6
1	Адаптивная физическая культура в санаторно-курортной системе		+				
2	Адаптивная физическая культура в системе здравоохранения			+			
3	Адаптивная физическая культура в системе образования				+		

4	Аналитическое чтение			+			
5	Бизнес-планирование в АльтИнвест				+		
6	Биология развития человека в норме и патологии				+		
7	Брендинг				+		
8	Введение в звукорежиссуру		+				
9	Введение в проектную деятельность		+				
10	Введение в психологию кризисных состояний и отклоняющегося поведения		+				
11	Виды, методы и технологии в профайлинге			+			
12	Вожатский практикум				+		
13	Восстановление истории семьи по открытым информационным базам данных				+		
14	Генетика человека		+				
15	Геополитика и политическая география		+				
16	Двигательный режим (инструктор по физической культуре)				+		
17	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия				+		
18	Демографические и миграционные процессы			+			
19	Диагностика и психологические технологии профилактики отклоняющегося поведения				+		
20	Документирование деятельности кадровой службы			+			
21	Документирование трудовых отношений				+		

22	Запись голоса и инструментов в студии звукозаписи			+			
23	Зарубежная литература и вызовы современности				+		
24	Здоровье-формирующие технологии в образовательной среде		+				
25	Игровые технологии			+			
26	Институт семьи в современном обществе		+				
27	Интернет-аналитика – основа продвижения современного предприятия			+			
28	Как любить ребенка: эмоциональный компонент родительского отношения			+			
29	Коммуникация и коммуникативная компетентность		+				
30	Комплаенс в системе обеспечения безопасности бизнеса				+		
31	Комплексная экономическая безопасность бизнеса			+			
32	Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах			+			
33	Коучинг эффективного общения. Техники развития эмоционального интеллекта			+			
34	Кредитование физических лиц		+				
35	Критический инструментарий для принятия решений и аргументация				+		
36	Культивирование микроорганизмов				+		
37	Лингвистическая экспертиза спорных текстов				+		

38	Литература русского зарубежья			+			
39	Личное планирование и управление рабочим временем			+			
40	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем			+			
41	Методика организаций массовых туристских мероприятий: соревнования, слеты, походы				+		
42	Методика организаций экскурсий и экскурсионных туров			+			
43	Методика составления родословной			+			
44	Методы изучения повседневности		+				
45	Методы изучения семьи				+		
46	Механизмы протекания органических реакций			+			
47	Мир современного искусства: постмодернистский проект		+				
48	Модели электронной коммерции				+		
49	Молекулярная микробиология и вирусология		+				
50	Молекулярно-биологические основы поведения и зависимостей		+				
51	Мотивация в коучинге				+		
52	Налогообложение бизнеса			+			
53	Нормы и правила современного этикета				+		
54	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды			+			
55	Общая физиология микроорганизмов			+			

56	Оперативная психодиагностика личности				+		
57	Организационно-правовые основы деятельности некоммерческих организаций		+				
58	Организация работы с детьми				+		
59	Организация работы с семьей			+			
60	Организация работы спортивного судьи по избранному виду спорта			+			
61	Организация развивающей предметно-пространственной среды				+		
62	Основные приемы эффективной работы с информацией			+			
63	Основы аргументации				+		
64	Основы биржевого дела				+		
65	Основы видеоблогинга				+		
66	Основы визуальной психодиагностики и профайлинга		+				
67	Основы деловой коммуникации на иностранном языке		+				
68	Основы конфликтологии			+			
69	Основы копирайтинга			+			
70	Основы коучинга		+				
71	Основы логики		+				
72	Основы логопедии		+				
73	Основы организации работы с молодежью		+				
74	Основы правильного питания			+			
75	Основы предоставления жилищно-коммунальных услуг населению		+				
76	Основы рекламы		+				
77	Основы рекреологии		+				
78	Основы современных методов физического анализа вещества				+		

79	Основы судебной лингвистической экспертизы			+			
80	Основы управления документацией		+				
81	Основы управления персоналом		+				
82	Основы физиологии и гигиены детей		+				
83	Основы эффективного менеджмента			+			
84	Педагогический артистизм		+				
85	Педагогический дизайн технологий обучения				+		
86	Письменный перевод документов физических лиц			+			
87	Письменный перевод документов юридических лиц				+		
88	Поведение в публичных местах			+			
89	Поведение потребителей и коммуникативная политика			+			
90	Повседневные разговоры				+		
91	Познание себя через практическую психологию			+			
92	Познание себя через психодиагностику		+				
93	Понятие психологической травмы в современной психологии		+				
94	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста			+			
95	Практикум по игровым технологиям				+		
96	Практикум по организации логопедической работы в дошкольном образовательном учреждении				+		

97	Проблема смысла жизни и ценности в философии			+			
98	Программирование на языке Python. Базовый курс		+				
99	Программирование на языке Python. Продвинутый курс			+			
100	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask				+		
101	Проектный семинар			+	+	+	+
102	Психика и мозг		+				
103	Психология благополучия, или психология счастливого человека				+		
104	Психология девиантной личности			+			
105	Психология детства		+				
106	Психология игры		+				
107	Психология креативности			+			
108	Психология критического мышления		+				
109	Психология молодости и зрелости				+		
110	Психология подросткового и юношеского возраста			+			
111	Психология раннего возраста			+			
112	Психология творческого саморазвития		+				
113	Психология управления персоналом			+			
114	Психофизиологические основы поведения и когнитивных функций			+			
115	Публичная служба в системе государственного и муниципального управления				+		

116	Развитие лидерского потенциала руководителя				+		
117	Родословно-биографическое краеведение		+				
118	Русская писательская критика XIX-XXI веков		+				
119	Самоменеджмент: методики и технологии				+		
120	Саморазвитие и актерское мастерство				+		
121	Сведение и мастеринг в студии звукозаписи				+		
122	Современная химия и окружающая среда		+				
123	Современные инструменты личной эффективности		+				
124	Современные маркетинговые технологии		+				
125	Современные методы химического анализа в криминалистике				+		
126	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике			+			
127	Современные подходы к персональному менеджменту		+				
128	Современные экологические проблемы		+				
129	Социальные сети как коммуникационные каналы		+				
130	Стандартизация и управление качеством в ресторанном и гостиничном бизнесе				+		
131	Стартап «Art-развитие», применение методов арт-терапевтической работы в социальном проекте				+		

132	Стартап через социальные проекты в некоммерческой организации			+			
133	Стартап: идея с нуля		+				
134	Стартап: от идеи к MVP			+			
135	Стартап: практика создания собственного бизнеса				+		
136	Стратегии и правила безопасного инвестирования на финансовых рынках		+				
137	Стратегический маркетинг				+		
138	Страхование личности			+			
139	Текст и дискурс в Интернете				+		
140	Теоретико-методические основы вожатской деятельности		+				
141	Теория и практика судейства по видам ВФСК «ГТО»				+		
142	Теория и практика судейства по избранному виду спорта		+				
143	Технологии вожатской деятельности			+			
144	Технологии делового общения		+				
145	Технологии коррекции речевых нарушений у детей дошкольного возраста			+			
146	Технологии медиации в разрешении конфликтных ситуаций				+		
147	Технологии развития высших психических функций			+			
148	Технологии рефлексивно-творческого саморазвития			+			
149	Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса			+			

150	Технология и организация коммерческой деятельности торгового предприятия		+				
151	Тренинг «Майнд-фитнес»				+		
152	Управление в социальной сфере			+			
153	Управление общественными отношениями		+				
154	Управляющий рестораном: карьера, развитие и soft-skills		+				
155	Формирование ассортимента и управление товарными запасами			+			
156	Функциональная составляющая эффективного менеджмента				+		
157	Цифровая культура	+	+				
158	Цифровой маркетинг и SEO			+			
159	Экология атмосферы			+			
160	Экология гидросферы				+		
161	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса		+				
162	Экспертиза и оценка качества товаров				+		
163	Электронный бизнес. Электронная коммерция		+				
164	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере				+		
165	Этнокультурные регионы мира				+		
166	Язык как объект судебной экспертизы		+				
167	Языковая личность в виртуальном пространстве		+				

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 44.03.01 - Педагогическое образование.

Дисциплина «Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие» изучается в 4 семестре.

### 3.Объем и содержание дисциплины

#### 3.1.Объем дисциплины:

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>
Контактная работа	32
Лекции (Лекции)	16
Практические (Практ. раб.)	16
Самостоятельная работа (СР)	40
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	
4 семестр					
1	Психодиагностика и профилактика стресса	2	2	8	Опрос; Выполнение практических заданий; Тестирование
2	Профессиональное выгорание и его профилактика	2	2	8	Опрос; Выполнение практических заданий
3	Коммуникация как функция управления организацией.	2	2	6	Опрос; Выполнение практических заданий; Контрольный срез
4	Коммуникационны й процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика.	2	2	6	Опрос ; Выполнение практических заданий
5	Коммуникационны е барьеры.	4	4	6	Опрос ; Выполнение практических заданий; Тестирование
6	Социально-психол огические методы повышения эффективности коммуникаций в организации.	4	4	6	Опрос ; Выполнение практических заданий; Контрольный срез

## **Тема 1. Психодиагностика и профилактика стресса (УК-6)**

### **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.**

Опрос; Выполнение практических заданий; Тестирование

#### **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.

## **Тема 2. Профессиональное выгорание и его профилактика (УК-6)**

### **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.**

Опрос; Выполнение практических заданий;

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Изучение психологических методик определения уровня профессионального выгорания.
2. Анализ методов профилактики профессионального выгорания персонала, используемых в зарубежных и российских организациях.
3. Разработка рекомендаций по профилактике профессионального выгорания.

## **Тема 3. Коммуникация как функция управления организацией. (УК-6)**

### **Лекция.**

Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность.

Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.

Коммуникационный менеджмент как предмет изучения: понятия и подходы. Социальная детерминированность коммуникационного менеджмента. Функции коммуникативного менеджмента и эффективность потоков информационного взаимодействия. Принципы и этические нормы коммуникационного менеджмента: общее и особенное. Сферы применения коммуникационного менеджмента.

### **Практическое занятие.**

Собеседование / опрос по теме лекции

Выполнение практических заданий.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Проанализируйте перечисленные ниже виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких видах деловой коммуникации (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

- 1 Информация о бюджете организации
- 2 Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом
- 3 Обращение за консультацией по решению конкретной проблемы
- 4 Информация о кадровых назначениях
- 5 Предложения в проект положения об оплате труда в организации и замечания по нему
- 6 Информация о ходе выполнения производственного задания
- 7 Жалобы подчиненных на плохие условия труда
- 8 Информация о введении нового положения об оплате труда и премировании в организации
- 9 Мнение подчиненных о непосредственном руководстве

## **Тема 4. Коммуникационный процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика. (УК-6)**

### **Лекция.**

Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

### **Практическое занятие.**

Собеседование / опрос по теме лекции

Выполнение практических заданий.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации?
2. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.
3. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной?
4. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв).

Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы». В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?

## **Тема 5. Коммуникационные барьеры. (УК-6)**

### **Лекция.**

Понятие коммуникационных барьеров и основные причины их возникновения. Классификация коммуникационных барьеров.

Барьер общения «авторитет». Барьер общения «избегание». Барьер общения «непонимание».

Классификация по видам деятельности, по видам и уровням коммуникации.

Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические. Классификация М.А. Василюка: физические барьеры коммуникации, технические барьеры, человеческие барьеры.

Психофизиологические, психологические и социокультурные барьеры.

Психофизиологические барьеры: физиологические нарушения артикуляции (заикание, картавость), нарушения фонетического характера, связанные с голосовым аппаратом (потеря голоса при простуде), глухота, полная или частичная потеря зрения, потеря чувствительности кожи.

Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.

Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры.

Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура, информационная перегрузка, личностные конфликты, несовершенство технических средств.

Методы преодоления плохой коммуникации. Правила и принципы построения эффективной коммуникации.

### **Практическое занятие.**

Собеседование / опрос по теме лекции

Выполнение практических заданий.

Контрольный срез

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Изучить барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

- Барьеры речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.

- Физические барьеры коммуникации.

- Технические барьеры коммуникации.

- Человеческие барьеры коммуникации.

- Психофизиологические барьеры коммуникации.

- Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.

- Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры.

- Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура и т.д.

2. Изучить правила преодоления различных видов коммуникативных барьеров.

3. Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях.

Объясните свой выбор.

- В частной школе перед началом учебного года должно было пройти совещание. Хотя всем сотрудникам разослали извещения о времени и месте его проведения, программа мероприятия не была заранее объявлена. Более того, в ходе индивидуальных встреч с педагогами руководитель, обсуждая с ними актуальные, но достаточно узкие вопросы, обещала, что обязательно выдвинет эти проблемы на рассмотрение в рамках собрания. В назначенный час на совещание явились 20 учителей, каждый из которых готовился услышать то, что волнует именно его. Каково же было их удивление, когда речь пошла не о ранее обсуждавшихся с директором вопросах, а о внедрении новой методологической схемы в рамках международного сотрудничества. В итоге, большая часть аудитории не смогла активно участвовать в разговоре, поскольку собравшиеся просто-напросто не были знакомы с проблемой. Руководитель осталась крайне недовольной результатами совещания.

- Монгольские студенты, хорошо знающие русский язык, при чтении «Слова о полку Игореве» выразили удивление по поводу того, что данное произведение относится к числу классических и является высокохудожественным. Они объяснили, что объектом и божественного изображения никак не может быть позорное поражение, свидетельствующее о бездарности военачальника, который при этом еще и оказался в плену. Поэзия должна рассказывать о великих победах и воспевать подвиги настоящих героев. Данный эпизод не входит в круг допустимых для поэзии.

4. Приведите пример устранения коммуникативного барьера на примере вышеописанных ситуаций.

## **Тема 6. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации. (УК-6)**

### **Лекция.**

Критерии оценки эффективности системы внутренних коммуникаций. Основные способы формирования эффективных коммуникаций в организации.

4 вида основных современных инструментов построения и повышения эффективности системы внутренних коммуникаций:

информационные, аналитические, коммуникативные, организационные.

Барьеры на пути межличностных коммуникаций.

Правила эффективного слушания.

Основные способы повышения эффективности межличностных коммуникаций.

Барьеры на пути организационных коммуникаций.

Основные способы повышения эффективности организационных коммуникаций.

### **Практическое занятие.**

Опрос; Выполнение практических заданий; Контрольный срез

### **Задания для самостоятельной работы.**

- Изучите критерии оценки эффективности системы внутренних коммуникаций.
- Опишите способы формирования эффективных коммуникаций.

## **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

### **4.1. Распределение баллов:**

4 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 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.	Психодиагностика и профилактика стресса	Опрос	5	5 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. 4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. 3 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. 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. 1 балл - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
		Выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу полностью без ошибок и недочетов. 4 балла – студент выполнил больше половины работы, допустил не более двух недочетов. 3 балла – студент выполнил половину работы без ошибок и недочетов, допустил не более двух недочетов. 2 балла – студент выполнил менее половины работы, допустил не более двух недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов.
		Тестирование	10	10 баллов – студент правильно отвечает на 100% вопросов в тесте. 9 баллов – студент правильно отвечает на 90% вопросов в тесте. 8 баллов – студент правильно отвечает на 80% вопросов в тесте. 7 баллов – студент правильно отвечает на 70% вопросов в тесте. 6 баллов – студент правильно отвечает на 60% вопросов в тесте. 5 баллов – студент правильно отвечает на 50% вопросов в тесте. 4 балла – студент правильно отвечает на 40% вопросов в тесте. 3 балла – студент правильно отвечает на 30% вопросов в тесте. 2 балла – студент правильно отвечает на 20% вопросов в тесте. 1 балл – студент правильно отвечает на 10% вопросов в тесте.
2.	Профессиональное выгорание и его профилактика	Опрос	5	5 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. 4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. 3 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. 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. 1 балл - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.

		Выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу полностью без ошибок и недочетов. 4 балла – студент выполнил больше половины работы, допустил не более двух недочетов. 3 балла – студент выполнил половину работы без ошибок и недочетов, допустил не более двух недочетов. 2 балла – студент выполнил менее половины работы, допустил не более двух недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов.
3.	Коммуникация как функция управления организацией.	Опрос	5	5 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. 4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. 3 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. 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. 1 балл - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
		Выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу полностью без ошибок и недочетов. 4 балла – студент выполнил больше половины работы, допустил не более двух недочетов. 3 балла – студент выполнил половину работы без ошибок и недочетов, допустил не более двух недочетов. 2 балла – студент выполнил менее половины работы, допустил не более двух недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов.
		Контрольный срез(контрольный срез)	10	10 баллов – студент правильно отвечает на 100% вопросов в тесте. 9 баллов – студент правильно отвечает на 90% вопросов в тесте. 8 баллов – студент правильно отвечает на 80% вопросов в тесте. 7 баллов – студент правильно отвечает на 70% вопросов в тесте. 6 баллов – студент правильно отвечает на 60% вопросов в тесте. 5 баллов – студент правильно отвечает на 50% вопросов в тесте. 4 балла – студент правильно отвечает на 40% вопросов в тесте. 3 балла – студент правильно отвечает на 30% вопросов в тесте. 2 балла – студент правильно отвечает на 20% вопросов в тесте. 1 балл – студент правильно отвечает на 10% вопросов в тесте.

4.	Коммуникационный процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика	Опрос	5	5 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. 4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. 3 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. 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. 1 балл - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
		Выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу полностью без ошибок и недочетов. 4 балла – студент выполнил больше половины работы, допустил не более двух недочетов. 3 балла – студент выполнил половину работы без ошибок и недочетов, допустил не более двух недочетов. 2 балла – студент выполнил менее половины работы, допустил не более двух недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов.
5.	Коммуникационные барьеры.	Опрос	5	5 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. 4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. 3 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. 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. 1 балл - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
		Выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу полностью без ошибок и недочетов. 4 балла – студент выполнил больше половины работы, допустил не более двух недочетов. 3 балла – студент выполнил половину работы без ошибок и недочетов, допустил не более двух недочетов. 2 балла – студент выполнил менее половины работы, допустил не более двух недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов.

		Тестирование	10	10 баллов – студент правильно отвечает на 100% вопросов в тесте. 9 баллов – студент правильно отвечает на 90% вопросов в тесте. 8 баллов – студент правильно отвечает на 80% вопросов в тесте. 7 баллов – студент правильно отвечает на 70% вопросов в тесте. 6 баллов – студент правильно отвечает на 60% вопросов в тесте. 5 баллов – студент правильно отвечает на 50% вопросов в тесте. 4 балла – студент правильно отвечает на 40% вопросов в тесте. 3 балла – студент правильно отвечает на 30% вопросов в тесте. 2 балла – студент правильно отвечает на 20% вопросов в тесте. 1 балл – студент правильно отвечает на 10% вопросов в тесте.
6.	Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации.	Опрос	5	5 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. 4 балла - студент освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности. 3 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. 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. 1 балл - студент имеет поверхностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном материале.
		Выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу полностью без ошибок и недочетов. 4 балла – студент выполнил больше половины работы, допустил не более двух недочетов. 3 балла – студент выполнил половину работы без ошибок и недочетов, допустил не более двух недочетов. 2 балла – студент выполнил менее половины работы, допустил не более двух недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов.
		Контрольный срез(контрольный срез)	10	10 баллов – студент правильно отвечает на 100% вопросов в тесте. 9 баллов – студент правильно отвечает на 90% вопросов в тесте. 8 баллов – студент правильно отвечает на 80% вопросов в тесте. 7 баллов – студент правильно отвечает на 70% вопросов в тесте. 6 баллов – студент правильно отвечает на 60% вопросов в тесте. 5 баллов – студент правильно отвечает на 50% вопросов в тесте. 4 балла – студент правильно отвечает на 40% вопросов в тесте. 3 балла – студент правильно отвечает на 30% вопросов в тесте. 2 балла – студент правильно отвечает на 20% вопросов в тесте. 1 балл – студент правильно отвечает на 10% вопросов в тесте.

7.	Премияльные баллы	20	Дополнительные премиальные 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 зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

## 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Выполнение практических заданий

#### Тема 1. Психодиагностика и профилактика стресса

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

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 последующие разделы: год проведения исследования, тема, авторы работы, место издания, издательство, год издания и номера страниц, на которых напечатана статья.

#### Тема 2. Профессиональное выгорание и его профилактика

Опишите современные методы профилактики профессионального выгорания.

#### Тема 3. Коммуникация как функция управления организацией.

Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких видах деловых коммуникаций идет речь.

##### Ситуация.

В компании АТ&Т разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

1. Уважение к работнику.
2. Стремление оказать активную помощь клиенту.

3. Работа в команде.
4. Инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором (человек, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию), после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

Проанализируйте цели деловых коммуникаций в организации:

- Постановка задач исполнителям
- Координация работ подразделений аппарата управления
- Получение достоверной информации о конечных результатах работы
- Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем
- Обеспечение обратной связи о полученных заданиях
- Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы
- Эффективное использование всех видов ресурсов в организации
- Разрешение межгрупповых конфликтов организации
- Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме
- Инструктирование по выполнению работы
- Разрешение внутригрупповых конфликтов

Определите, какие из них ставят перед собой вертикальные нисходящие, вертикальные восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации.

Тема 4. Коммуникационный процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика.

Практическое задание

Используя структуру коммуникативного процесса, в предложенной ситуации выделите его элементы.

Элементы коммуникативного процесса:

- Отправитель (источник, коммуникатор) – лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
- Сообщение – непосредственно информация;
- Канал – средство передачи информации (устная передача, совещание, телефонные переговоры, письменная передача, электронная почта);
- Получатель (адресат) – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Ситуация.

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

*Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.*

1. Коммуникации – важнейшая составная часть деятельности менеджеров.
2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.
4. Коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий, наиболее значимы для изучения организационного поведения.
5. Выбор носителя информации в процессе коммуникации не зависит от характера управленческих проблем.
6. Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
7. Наличие обратной связи – важное условие коммуникаций.
8. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.

9. В формальной группе не могут возникнуть неформальные коммуникации.
10. В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.
11. Если подчиненные зависят от руководства, то восходящий поток информации может оказаться заблокированным. Осознающий свою зависимость работник, получив неприятную для руководителя информацию, может не передать ее ему.
12. Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.
13. Если руководителя захлестывают эмоции, то он может неправильно понять собеседника.
14. Процесс коммуникации состоит из 6 этапов.
15. Цель коммуникации – достичь понимания обмениваемой информации.
16. Сообщение – это средство передачи информации.
17. Коммуникации начинаются с формулирования идеи или отбора информации.
18. Процесс перевода символов отправителя в мысли получателя называется кодированием.
19. Обратная связь необходима, чтобы определить, насколько сообщение было воспринято и понято.
20. Помехами называют всё, что искажает смысл.

### Тема 5. Коммуникационные барьеры.

#### Практическое задание

Проанализируйте приведенные помехи при общении:

- Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран
  - Жаргон, используемый в группе
  - Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.
  - Психологическая несовместимость общающихся
  - Различное понимание одних и тех же слов и выражений
  - Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран
- Определите, проявлением, какого барьера является каждая из них.

### Тема 6. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации.

#### Практическое задание

Задание. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

### Контрольный срез

#### Тема 3. Коммуникация как функция управления организацией.

Выберите правильный ответ:

1. Понятие коммуникация характеризуется:
  - 1 передачей информации с целью получения ответа
  - 2 обмен информацией о идеях или переживаниях
  - 3 передача информации от источника во вне
  - 4 воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы

2. Обратная связь - это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий ... или коррективную функцию.

- 1 комплиментарную
- 2 поясняющую
- 3 объяснительную
- 4 сигнальную

3. Обратная связь в процессе коммуникации может быть

- 1 директивной и недирективной
- 2 прямой и косвенной
- 3 положительной и отрицательной
- 4 оценочной и безоценочной

4. К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится (выбрать один или несколько вариантов):

- 1 мимика
- 2 походка
- 3 громкость
- 4 тембр

5. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:

- 1 проксемика
- 2 ольфакторика
- 3 кинесика
- 4 такесика

6. К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:

- 1 смех
- 2 улыбка
- 3 поза
- 4 плач

7. Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя:

- 1 90
- 2 50
- 3 70
- 4 80

8. Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:

- 1 Межличностная
- 2 Массовая
- 3 Внешняя
- 4 Межгрупповая

9. Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:

- 1 Семантический барьером
- 2 Эмоциональным барьером
- 3 Отсутствие обратной связи
- 4 Невербальным барьером

10. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг

- 1 Языковые
- 2 Культурные
- 3 Различия в статусе
- 4 Личностные

## Тема 6. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации.

Контрольное задание:

Кейс 1. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Кейс 2. Приглашение. Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?

Кейс 3. Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

## Опрос

### Тема 1. Психодиагностика и профилактика стресса

1. Что такое стресс? Какова роль стресса в жизни человека?
2. Какие виды стресса выделил Г.Селье? Какой из видов стресса (эустресс или дистресс) Вы чаще всего испытываете?
3. Назовите признаки проявления стресса. Какие признаки проявления стресса: физиологические, эмоциональные, когнитивные (интеллектуальные) или поведенческие проявляются у Вас в большей степени в состоянии стресса?

### Тема 2. Профессиональное выгорание и его профилактика

1. Что такое профессиональное выгорание?
2. Какие виды выгорания существуют? Дайте понятие психического, эмоционального, профессионального выгорания.
3. Отличается ли профессиональное выгорание от эмоционального выгорания?

### Тема 3. Коммуникация как функция управления организацией.

Вопросы для опроса

1. Что такое коммуникация?
2. Назовите цели коммуникации.

### 3. Каковы функции коммуникации в организации?

## Опрос

Тема 4. Коммуникационный процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика.

Вопросы для опроса

1. Какова основная цель коммуникации?
2. Назовите базовые элементы процесса обмена информацией?
3. Опишите модель процесса коммуникации.

Тема 5. Коммуникационные барьеры.

Вопросы для опроса

1. Что такое коммуникационный барьер? В чем он заключается?
2. На что влияют коммуникационные барьеры в организации? Почему руководитель должен следить за появлением коммуникативных барьеров?
3. По каким признакам можно определить наличие коммуникационных барьеров в организации?

Тема 6. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации.

Вопросы для опроса

1. Какая организация деятельности считается эффективной?
2. Каковы критерии оценки эффективности системы внутренних коммуникаций?
3. Опишите способы формирования эффективных коммуникаций.

## Тестирование

Тема 1. Психодиагностика и профилактика стресса

Выберите правильный ответ:

1. Понятие коммуникация характеризуется:
  - 1 передачей информации с целью получения ответа
  - 2 обмен информацией о идеях или переживаниях
  - 3 передача информации от источника во вне
  - 4 воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы
2. Обратная связь - это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий ... или коррективную функцию.
  - 1 комплиментарную
  - 2 поясняющую
  - 3 объяснительную
  - 4 сигнальную
3. Обратная связь в процессе коммуникации может быть
  - 1 директивной и недирективной
  - 2 прямой и косвенной
  - 3 положительной и отрицательной
  - 4 оценочной и безоценочной
4. К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится (выбрать один или несколько вариантов):
  - 1 мимика
  - 2 походка

- 3 громкость
- 4 тембр
- 5. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:
  - 1 проксемика
  - 2 ольфакторика
  - 3 кинесика
  - 4 такесика
- 6. К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:
  - 1 смех
  - 2 улыбка
  - 3 поза
  - 4 плач
- 7. Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя:
  - 1 90
  - 2 50
  - 3 70
  - 4 80
- 8. Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:
  - 1 Межличностная
  - 2 Массовая
  - 3 Внешняя
  - 4 Межгрупповая
- 9. Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:
  - 1 Семантический барьером
  - 2 Эмоциональным барьером
  - 3 Отсутствие обратной связи
  - 4 Невербальным барьером
- 10. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг
  - 1 Языковые
  - 2 Культурные
  - 3 Различия в статусе
  - 4 Личностные

#### Тема 5. Коммуникационные барьеры.

Выберите правильный ответ:

- 1. Понятие коммуникация характеризуется:
  - 1 передачей информации с целью получения ответа
  - 2 обмен информацией о идеях или переживаниях
  - 3 передача информации от источника во вне
  - 4 воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы
- 2. Обратная связь - это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий ... или коррективную функцию.
  - 1 комплиментарную
  - 2 поясняющую
  - 3 объяснительную
  - 4 сигнальную
- 3. Обратная связь в процессе коммуникации может быть

- 1 директивной и недирективной
  - 2 прямой и косвенной
  - 3 положительной и отрицательной
  - 4 оценочной и безоценочной
4. К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится (выбрать один или несколько вариантов):
- 1 мимика
  - 2 походка
  - 3 громкость
  - 4 тембр
5. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:
- 1 проксемика
  - 2 ольфакторика
  - 3 кинесика
  - 4 такесика
6. К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:
- 1 смех
  - 2 улыбка
  - 3 поза
  - 4 плач
7. Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя:
- 1 90
  - 2 50
  - 3 70
  - 4 80
8. Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:
- 1 Межличностная
  - 2 Массовая
  - 3 Внешняя
  - 4 Межгрупповая
9. Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:
- 1 Семантический барьером
  - 2 Эмоциональным барьером
  - 3 Отсутствие обратной связи
  - 4 Невербальным барьером
10. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг
- 1 Языковые
  - 2 Культурные
  - 3 Различия в статусе
  - 4 Личностные

#### 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

##### **Типовые вопросы зачета (УК-6)**

1. Сенсорно-перцептивные процессы. Ощущения: понятие, свойства, виды. Восприятие: понятие, свойства, виды. Иллюзии восприятия и их виды.
2. Внимание: понятие, свойства, виды. Методы диагностики внимания.
3. Память: понятие, характеристики, виды памяти. Методы диагностики памяти.

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

#### **Типовые задания для зачета (УК-6)**

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

10. При реализации модели эустресса человек использует:

а) неконструктивные установки и стили поведения;

б) конструктивные установки и стили поведения;

в) оптимизм, смыслы.

2. Кейс: как зажечь эмоционально выгоревших сотрудников

Одна компания столкнулась с проблемой эмоционального выгорания сотрудников отдела взыскания:

"Регулярно проводим анонимные опросы об удовлетворенности условиями труда. Жалобы отсутствуют, но при этом руководитель отмечает потерю сотрудниками драйва и интереса к работе." Специфическая область деятельности специалистов не позволяет существенно изменить функционал.

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

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Демонстрирует знания методов планирования собственной деятельности, стратегии личностного саморазвития и эффективного взаимодействия, способов самооценки ресурсных возможностей, методов профилактики стресса. Умеет планировать собственную деятельность, выстраивать стратегию личностного саморазвития и эффективного взаимодействия, проводить самооценку ресурсных возможностей, применять методы профилактики стресса. Владеет навыками планирования собственной деятельности, построения стратегии личностного саморазвития и эффективного взаимодействия, проведения самооценки ресурсных возможностей, применения методов профилактики стресса
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Не демонстрирует знания методов планирования собственной деятельности, стратегии личностного саморазвития и эффективного взаимодействия, способов самооценки ресурсных возможностей, методов профилактики стресса. Не умеет планировать собственную деятельность, выстраивать стратегию личностного саморазвития и эффективного взаимодействия, проводить самооценку ресурсных возможностей, применять методы профилактики стресса. Не владеет навыками планирования собственной деятельности, построения стратегии личностного саморазвития и эффективного взаимодействия, проведения самооценки ресурсных возможностей, применения методов

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

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

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

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

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

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

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

### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

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

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

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

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

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

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

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

### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

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

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

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

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

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

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 381 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450044>
2. Каменская В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 194 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454771>
3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 3-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 299 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453398>
4. Селезнева Е. В. Психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 373 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450391>
5. Рогов Е. И., Жолудева С. В., Науменко М. В., Панкратова И. А., Рогова Е. Е., Скрынник Н. Е., Шевелева А. М. Психология управления персоналом : Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 350 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450368>

6. Хасанова Г. Б., Исхакова Р. Р. Психология управления трудовым коллективом : учебное пособие. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2012. - 260 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258843>
7. Бакирова, Г. Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «психология», «менеджмент организации», «управление персоналом». - 2022-03-26; Психология эффективного стратегического управления персоналом. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 591 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81838.html>

## 6.2 Дополнительная литература:

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

14. Хасанова, Г. Б. Психофизиология профессиональной деятельности : учебное пособие. - 2022-01-18; Психофизиология профессиональной деятельности. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. - 168 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/79486.html>
15. Дурманова И. В. Тренинговый курс для руководителей «Психология управления»: учебно-методический комплекс : учебно-методический комплекс, 1. Тренинги управленческой эффективности руководителя. Рабочая тетрадь. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2010. - 48 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572189>

### 6.3 Методические разработки:

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

### 6.4 Иные источники:

1. «Информационные технологии» на Портале корпоративного управления. - [www.iteam.ru/publications/it/](http://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](http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html)

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

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

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

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

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

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

7-Zip 9.20

Adobe Photoshop CS3

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

CorelDRAW Graphics Suite X3

IBM SPSS Statistics 20

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

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Skype

Альт-Инвест сумм

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

LiteManager Pro - Server

Statistica Base 10 for Windows RU

Консультант Плюс

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

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

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](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.