

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 31.10.2024 15:49:59
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.01.05 «Психология управления и саморазвития»

Направление подготовки:
43.04.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль):
«Стратегическое управление в сфере туризма и гостеприимства»

Квалификация выпускника: **магистр**

Рабочая программа дисциплины «Психология управления и саморазвития» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558.

Составители:

к.с.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

О. В. Кораблева

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки»
30.08.2023 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой

д.с.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

С. В. Явон

(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций в области психологии управления и саморазвития, включая способность организовывать и руководить работой команды, а также способность определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и саморазвития.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели ИУК-3.2. Осуществляет принятие исполнительских решений в условиях спектра мнений, определение порядка выполнения заданий	Знает: основные подходы к психологическому воздействию на индивида, группу и сообщество Умеет: учитывать психологические аспекты коммуникативного процесса и конфликтного поведения; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации Владеет: навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИУК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), требования рынка труда и образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста ИУК-6.2. Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки	Знает: существующие концепции саморазвития, личностного роста в психологии Умеет: критически оценивать личностные достоинства и недостатки; организовывать оптимальное направление профессионального саморазвития личности Владеет: приемами самоорганизации и самомотивации; приемами и техниками саморегуляции; навыками целеполагания и планирования профессиональной карьеры

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы магистратуры (Б.1.О.01. Общенаучный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 часа.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	34 / 10
занятия лекционного типа (лекции)	12 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	22 / 6
лабораторные работы	- / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	74 / 94
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	74 / 94
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на зачет)	- /4
Промежуточная аттестация	зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 1. Теоретические основы психологии управления и саморазвития Содержание лекции: 1. Психология управления: ее объект и предмет. 2. Психологические закономерности управленческой деятельности. 3. Перспективы развития психологии управления.	2/ 0,5				Доклад, сообщение Практическое задание №1
	Практическое занятие № 1. Тема 1. Теоретические основы психологии управления и саморазвития			2/1		
	Самостоятельная работа				10/12	
УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 2. Личность как объект и субъект управления Содержание лекции: 1. Понятие личности и ее структура. 2. Некоторые психологические школы изучения личности. 3. Мотивация как фактор управления личностью. 4. Руководство и лидерство. 5. Проблемы личности руководителя.	1/ 0,5				Дискуссия
	Практическое занятие № 2. Тема 2. Личность как объект и субъект управления			2/1		
	Самостоятельная работа				8/10	
УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 3. Организация и социальная группа как объекты управления Содержание лекции: 1. Малая социальная группа как социально-психологическая основа организации. 2. Формальная и неформальная структуры организации.	2/ 0,5				Доклад, сообщение Практические задания №2
	Практическое занятие № 3 Тема 3. Организация и социальная группа как объекты управления			4/1		
	Самостоятельная работа				10/14	
УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 4. Управленческое общение и психология принятия управленческих решений Содержание лекции: 1. Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии. 2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная его составляющие. 3. Публичное выступление в управленческой деятельности руководителя. 4. Социально-психологические основы деятельности руководителя. 5. Подходы к принятию решений.	2/ 0,5				Доклад, сообщение Практическое задание №3.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Классификация решений. Этапы выработки решений. Методы организации групповой дискуссии. 6. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения.					
	Практическое занятие № 4. Тема 4. Управленческое общение и психология принятия управленческих решений			4/1		
	Самостоятельная работа				10/14	
УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 5. Психология конфликта Содержание лекции: 1. Природа и социальная роль конфликтов. 2. Причины возникновения и способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере профессиональной деятельности. 3. Классификация конфликтов. 4. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. 5. Способы и правила разрешения конфликтов.	1/ 0,5				Доклад, сообщение
	Практическое занятие № 5. Тема 5. Психология конфликта			2/1		
	Самостоятельная работа				8/10	
УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 6. Психология имиджа Содержание лекции: 1. Эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль). 2. Имидж и его слагаемые. 3. Принципы создания имиджа. 4. Формула воздействия имиджа. 5. Шаляпинская схема самопрезентации.	1/ 0,5				Дискуссия Практические задания №4
	Практическое занятие № 6. Тема 6. Психология имиджа			2/1		
	Самостоятельная работа				8/10	
УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2	Тема 7. Этика и культура управления Содержание лекции: 1. Подходы к этике управления. 2. Сущность организационной культуры. 3. Признаки «обучающейся» культуры. 4. Психологическая и этическая культура управления. 5. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками).	1/ 0,5				Доклад, сообщение, Реферат, Практическое задание № 5
	Практическое занятие № 7. Тема 7. Этика и культура управления			2/1		
	Самостоятельная работа				8/10	
УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1,	Тема 8. Профессиональное саморазвитие личности Содержание лекции: 1. Общая характеристика саморазвития: понятие, формы, этапы.	2 / 0,5				Доклад, Сообщение, Презентация, Практическое задание № 6, 7

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИУК-6.2	2. Феномен психологической аттракции. 3. Психология ассертивного поведения личности. 4. Волевая сфера личности. 5. Психология креативных способностей. 6. Управление эмоциональными состояниями. 7. Фрустрация как эмоциональное состояние человека. 8. Эмоциональное состояние стресса. 9. Периодизация развития человека как субъекта труда. 10. Особенности саморазвития руководителя.					
	Практическое занятие № 8. Тема 8. Профессиональное саморазвитие личности			4/1		
	Самостоятельная работа				12/14	
	ИТОГО	12/4	- /-	22/6	74/94	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- информационные технологии: Miro, Google-документы, Zoom, BigBlueButton.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы по дисциплине не предусмотрены.

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной и научной литературы по курсу.
2. Подготовка рефератов.
3. Подготовка презентаций.
4. Работу с ресурсами Интернет, материалами периодической печати.
5. Подготовку тестовых вопросов по темам курса.
6. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта/работы

Выполнение курсового проекта/работы по дисциплине не предусмотрено.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Блинов, А. О. Управленческое консультирование : учеб. для вузов по направлению подгот. "Менеджмент" (квалификация "Магистр") / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - 2-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 212 с. : ил. - (Учебные издания для магистров). - URL: <https://znanium.com/read?id=358514> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03525-8. - Текст : электронный.

2. Захарова, Л. Н. Психология управления : учеб. пособие по специальности "Упр. персоналом" / Л. Н. Захарова. - Документ read. - Москва : Логос, 2020. - 377 с. - (Новая университетская библиотека). - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=367542> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный.

3. Пастюк, О. В. Психология и педагогика : учеб. пособие для вузов по направлениям "Гуманитар. науки", "Экономика и упр.", "Сфера обслуживания" и "Соц. науки" / О. В. Пастюк. - Документ HTML. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=924013> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-006300-3. - Текст : электронный.

4. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты : учеб. пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. Пивоваров ; С.-Петерб. гос. ун-т. - Документ Bookread2. - Москва : Риор [и др.], 2017. - 144 с. - (Высшее образование - Магистратура). - Глоссарий. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный.

5. Управление персоналом организации : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, И. Е. Ворожейкин [и др.] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 695 с. : ил. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=358348> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100653-5. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

6. Журавлев, А. Л. Социальная психология : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 496 с. - (Высшее образование). - URL: <https://new.znanium.com/read?id=355420> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-494-8. - Текст : электронный.

7. Консультирование в управлении человеческими ресурсами : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. персоналом" / Н. И. Шаталова, Н. А. Александрова, О. Ю. Брюхова [и др.] ; под ред. Н. И. Шаталовой. - Документ HTML. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 221 с. : ил., табл. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=354366> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003824-7. - Текст : электронный.

8. Крысько, В. Г. Социальная психология. Курс лекций : учеб. пособие для вузов по специальности "Педагогика и психология" / В. Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2020. - 256 с. : табл. - URL: <https://new.znaniyum.com/read?id=355744> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0204-6. - 978-5-16-004856-7. - Текст : электронный.

Соколова, М. М. Управленческое консультирование : учеб. пособие для вузов по направлению 38.03.02. "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. М. Соколова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 215 с. : табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znaniyum.com/read?id=343262> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102695-3. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znaniyum.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znaniyum.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа (при наличии в учебном плане). Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа (при наличии в учебном плане). Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	6	5	30
Составление тестов по выбранной теме	2	10	20
Подготовка и защита реферата по выбранной теме	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	1	10	10
Выполнение практических заданий	3	10	30
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие 1. Тема 1. Теоретические основы психологии управления и саморазвития

Темы докладов/сообщений

1. Психология управления: ее объект, предмет и задачи.
2. Взаимосвязь психологии управления с другими науками.
3. Психологические закономерности управленческой деятельности.
4. Перспективы развития психологии управления.
5. Понятие «саморазвитие» и его многоаспектность.
6. Подходы в понимании саморазвития.
7. Саморазвитие как процесс, его условия и формы.
8. Механизмы саморазвития.

Практическое занятие 2. ТЕМА 2. Личность как объект и субъект управления

Темы докладов/сообщений

1. Понятие личности и ее структура.
2. Основные психологические теории изучения личности.
3. Типология личностей.
4. «Я-концепция» и самооценка личности.
5. Мотивация в профессиональной деятельности человека.
6. Руководитель как субъект управления:
 - личность руководителя;
 - руководство и лидерство;
 - стили руководства.
7. Исполнитель как объект управления:
 - личность подчиненного;
 - исполнительская деятельность.

Практическое занятие 3. ТЕМА 3. Организация и социальная группа как объекты управления

Темы докладов/сообщений

1. Организация как объект управления.
2. Малая социальная группа как социально-психологическая основа организации.
3. Механизмы групповой динамики.
4. Трудовой коллектив: понятие, функции, взаимоотношения
5. Психологические особенности управления трудовым коллективом.
6. Психологические аспекты групповой деятельности.

Практическое занятие 4. ТЕМА 4. Управленческое общение и психология принятия управленческих решений

Темы докладов/сообщений

1. Понятие управленческого общения, его формы, принципы, уровни, стадии.
2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная составляющие.
3. Публичное выступление в управленческой деятельности руководителя.
4. Социально-психологические основы деятельности руководителя.
5. Понятие и типология управленческих решений.
6. Этапы выработки управленческих решений.
7. Психологические аспекты принятия решений.
8. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения.
9. Содержание и стили принятия управленческих решений.
10. Психологические особенности принятия групповых решений.

Практическое занятие 5. ТЕМА 5. Психология организационного конфликта

Темы докладов/сообщений

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Источники конфликтов и стадии протекания.
3. Причины конфликтов.
4. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
5. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии.
6. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.
7. Эмоциональное реагирование в организации и саморегуляция.
8. Способы управления конфликтами.

Практическое занятие 6. ТЕМА 6. Психология имиджа

Темы докладов/сообщений

1. Эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль).
2. Имидж и его слагаемые.
3. Принципы создания имиджа. Формула воздействия имиджа.
4. Внешний вид делового человека.
5. Манеры поведения делового человека.
6. Схема самопрезентации.

Практическое занятие 7. ТЕМА 7. Этика и культура управления

Темы докладов/сообщений

1. Понятие и подходы к этике управления.
2. Сущность и содержание организационной культуры.
3. Психологическая и этическая культура управления.
4. Корпоративная этика и социальная ответственность.
5. Этические проблемы корпоративных отношений.
6. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в профессиональной деятельности.

Практическое занятие 8. ТЕМА 8. Профессиональное саморазвитие личности

Темы докладов/сообщений

1. Характеристика и признаки саморазвития.
2. Психологические механизмы, барьеры и этапы процесса саморазвития.
3. Структурная модель саморазвития специалиста.
4. Профессионализм как психологическое и личностное образование.
5. Саморазвитие специалиста как основа его профессионального становления.
6. Технологии и методы саморазвития личности.

8.2.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Практическое задание № 1. Теоретические основы психологии управления и саморазвития

Составьте таблицу по формам саморазвития.

Форма саморазвития	Цели	Способы	Результаты
<i>самоутверждение</i>			
<i>самосовершенствование</i>			
<i>самоактуализация</i>			

Практическое задание № 2. Организация и социальная группа как объекты управления

Проанализируйте известную вам организацию с точки зрения ее структуры. Совпадают ли формальная и неформальная структуры данной организации? На каком этапе развития находится данная организация?

Оцените свою подверженность групповому давлению. Выберите норму, существующую в вашей группе, и попробуйте нарушать ее в различных ситуациях (например, на дне рождения демонстративно пить только газировку; не курить в привычной компании курящих друзей, одеться совершенно в другом стиле, чем принято, и т. п. – но только не нарушайте закон!). Напишите самоотчет по этому заданию.

Проведите самодиагностику: «Оценка психологической атмосферы в коллективе (по методике А. Ф. Фидлера)».

Практическое задание № 3. Управленческое общение и психология принятия управленческих решений

Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?

Подготовьте речь продолжительностью 4-7 мин, целью которой будет повлиять на мнение слушателей или побудить их действовать. Обязательно составьте конспект выступления. В дополнение к конспекту напишите план адаптации убеждающего выступления к вашей будущей аудитории, в котором рассмотрите следующие вопросы. А. Как ваша цель адаптирована к установке, преобладающей в вашей аудитории: позитивной, негативной или нейтральной? Б. Какие доводы вы будете приводить и какую схему организации своей речи выберете для того, чтобы она соответствовала вашей теме и вашей аудитории? В. Как вы собираетесь утверждать в глазах аудитории представление о себе как о достойном доверия человеке? Г. Как вы собираетесь мотивировать слушателей, используя стимулы или обращаясь к их эмоциям?

Практическое задание № 4. Психология имиджа

Проведите самодиагностику: «Мой имидж».

Ответьте на вопрос: «Каким я хочу быть в глазах других людей?» Это ваш идеальный имидж. Проанализируйте текст, проведите «инвентаризацию»: чем из того, что вы написали, вы уже обладаете, чего вам не хватает, от чего вам необходимо избавиться.

Практическое задание № 5. Этика и культура управления

Проанализируйте ситуацию: «Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о

чем вы говорите, его интересует только план и прибыль». Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Практическое задание № 6. Профессиональное саморазвитие личности

На основе теоретической обработки информации составьте таблицу «Самопознание и саморазвитие на разных этапах онтогенеза».

Практическое задание № 7. Профессиональное саморазвитие личности

Напишите эссе на одну из предложенных тем:

- Личность/фильм/событие/книга, которая повлияла на мое саморазвитие;
- Чем помогли близкие люди в моем саморазвитии;
- Философия молодости;
- Философия зрелости.

Методические указания по написанию эссе

Эссе от французского «essai», англ. «essay», «assay» – попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» – взвешивание. Это прозаическое сочинение-рассуждение небольшого объема со свободной композицией, жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы.

Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в закреплении изученного материала, развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Стиль эссе отличается образностью, афористичностью, парадоксальностью. Для передачи личностного восприятия, освоения мира автор эссе привлекает многочисленные примеры, проводит параллели, подбирает аналогии, использует всевозможные ассоциации. Для эссе характерно использование многочисленных средств художественной выразительности: метафоры, аллегорические и притчевые образы, символы, сравнения. По речевому построению эссе – это динамичное чередование полемичных высказываний, вопросов, установка на разговорную интонацию и лексику.

8.2.3. Типовые темы для рефератов/презентаций

1. Проблема самосознания и саморазвития в религиозных концепциях, философии и психологии.
2. Структурная модель самосознания.
3. Сферы и области самопознания.
4. Структура индивидуальности.
5. Я-концепция в различных психологических теориях.
6. Характеристика самопознания как процесса: цели, мотивы, средства и способы самопознания.
7. Идентификация и рефлексия как механизм самопознания.

8. Отечественные и зарубежные подходы к изучению проблемы саморазвития.
9. Структура самосознания личности. Самопознание и саморазвитие взрослого человека.
10. Внутренний мир человека.
11. Самопринятие как механизм саморазвития личности.
12. Самопрогнозирование личности как механизм саморазвития.
13. Жизненные стратегии.
14. Мотивация самосовершенствования
15. Проблема самоактуализации в теории А.Маслоу.
16. От «комплекса неполноценности» к личностному росту (А.Адлер).
17. Барьеры саморазвития.
18. Понятие личностного роста в психологии саморазвития.
19. Социальный опыт как условие развития личности.
20. Развитие профессионализма, его характеристика.
21. Характеристики профессионального саморазвития.
22. Профессиональная компетентность и пути самосовершенствования в профессиональной области.
23. Методика обучения самопринятию (В.Г.Моралов).
24. Ригидность и самоактуализация.
25. Возраст и зрелость.

Требования к оформлению реферата

Объем работы – от 15 страниц.

Шрифт – TNR, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5.

Поля: правое – 1 см., левое -2,5 см, верхнее, нижнее – 1 см.

Текст выравниваем по ширине страницы.

Нумерация страниц – середина страницы, вверху.

Количество используемых источников – от 5 наименований. Список оформляем по ГОСТу.

Требования к оформлению презентации

Презентация выполняется с использованием платформ Canva или PowerPoint.

Объем работы – от 15 слайдов.

Презентация должна включать примеры, результаты исследований, статистику, инфографику.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к зачету (УК-3: ИУК-3.1, ИУК-3.2, УК-6: ИУК-6.1, ИУК-6.2):

1. Психология управления: ее объект, предмет и задачи.
2. Взаимосвязь психологии управления с другими науками.
3. Психологические закономерности управленческой деятельности.
4. Понятие «саморазвитие» и его многоаспектность.
5. Подходы в понимании саморазвития.
6. Саморазвитие как процесс, его условия и формы.
7. Механизмы саморазвития.
8. Основные психологические теории изучения личности.
9. Типология личностей.

10. «Я-концепция» и самооценка личности.
11. Мотивация в профессиональной деятельности человека.
12. Руководитель как субъект управления.
13. Исполнитель как объект управления
14. Организация как объект управления.
15. Малая социальная группа как социально-психологическая основа организации.
16. Механизмы групповой динамики.
17. Трудовой коллектив: понятие, функции, взаимоотношения
18. Психологические особенности управления трудовым коллективом.
19. Психологические аспекты групповой деятельности.
20. Понятие управленческого общения, его формы, принципы, уровни, стадии.
21. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная составляющие.
22. Публичное выступление в управленческой деятельности руководителя.
23. Социально-психологические основы деятельности руководителя.
24. Понятие и типология управленческих решений.
25. Этапы выработки управленческих решений.
26. Психологические аспекты принятия решений.
27. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения.
28. Содержание и стили принятия управленческих решений.
29. Психологические особенности принятия групповых решений.
30. Понятие конфликта, его виды.
31. Источники конфликтов и стадии протекания.
32. Причины конфликтов.
33. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
34. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии.
35. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.
36. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
37. Способы управления конфликтами.
38. Эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль).
39. Имидж и его слагаемые.
40. Принципы создания имиджа. Формула воздействия имиджа.
41. Внешний вид делового человека.
42. Манеры поведения делового человека.
43. Схема самопрезентации.
44. Понятие и подходы к этике управления.
45. Сущность и содержание организационной культуры.
46. Психологическая и этическая культура управления.
47. Корпоративная этика и социальная ответственность.
48. Этические проблемы корпоративных отношений.
49. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в профессиональной деятельности.
50. Характеристика и признаки саморазвития.
51. Психологические механизмы, барьеры и этапы процесса саморазвития.
52. Структурная модель саморазвития специалиста.
53. Профессионализм как психологическое и личностное образование.
54. Саморазвитие специалиста как основа его профессионального становления.
55. Технологии и методы саморазвития личности.

Примерный тест для итогового тестирования:

1. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне
 1. когда в его основе лежат личные противоречия
 2. таких случаев нет
 3. когда в его основе лежат групповые противоречия

2. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность
 1. по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
 2. по регуляции взаимоотношений
 3. по выдвижению контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения
3. Относятся ли понятия "конкуренция" и "конфликт" к понятиям одного смыслового ряда
 1. не относятся
 2. относятся
4. Можно ли рассматривать конфликт как способ лучшего узнавания друг друга и сближения
 1. да
 2. нет
 3. в ряде случаев
5. Степень понимания и близости, которые характеризуют личностные и социальные отношения
 1. дистанция социальная
 2. интеграция социальная
 3. дифференциация социальная
6. Определенный порядок поведения людей, отвечающий сложившимся в обществе нормам права и морали, а также требованиям той или иной организации
 1. дисциплина
 2. норма
 3. традиция
7. Уступка, отказ от части своих притязаний или полное игнорирование своих интересов при урегулировании ситуации конфликта
 1. жертва
 2. экспектация
 3. компромисс
8. Способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия
 1. конфликтоустойчивость
 2. стрессоустойчивость
 3. коммуникабельность
9. Готовность индивида решать жизненные проблемы, сформированное умение использовать определенные средства для преодоления эмоционального стресса
 1. коппинг-поведение
 2. конфликтоустойчивость
 3. стрессоустойчивость
10. Вера индивида в то, что его поведение детерминировано по преимуществу либо им самим, либо его окружением и обстоятельствами, формируясь в процессе социализации, становится устойчивым личностным качеством
 1. локус контроля
 2. самооценка
 3. самосознание
11. Способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации всех встреч посредника последовательно с каждой из сторон
 1. челночная дипломатия
 2. тактика поочередного выслушивания
 3. директивное воздействие
12. Процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека
 1. общение
 2. деятельность

3. поведение
13. Групповая эмпатия аудитории возникает
 1. при личной заинтересованности
 2. при апелляции к личному опыту
 3. при усилении значимости информации
14. Набор образцов трудовой деятельности и высокое качество труда основной части работников той или иной профессиональной среды составляют
 1. профессиональную культуру
 2. трудовую культуру
 3. профессиональную пригодность
15. Что представляет собой обратная связь с аудиторией
 1. взаимопонимание
 2. глазной контакт
 3. эмпатия
16. Формирование в процессе общения привлекательности одного человека для другого на основе изначальной психологической общности
 1. аттракция
 2. рефлексия
 3. эмпатия
17. Опыт деловых отношений реализуется в потребности
 1. во власти
 2. в достижении
 3. в аффилиации
18. Способность человека к быстрому установлению контактов и связей
 1. коммуникабельность
 2. эмпатия
 3. чуткость
19. Владение приемами и технологиями труда, позволяющее позиционироваться в своей профессиональной сфере
 1. профессиональная пригодность
 2. трудовая культура
 3. профессиональная компетентность
20. Эмоциональный отклик или «вчувствование» в эмоциональное состояние собеседника в процессе общения
 1. эмпатия
 2. чуткость
 3. доброжелательность