

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛИПЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
имени П.П. Семенова-Тян-Шанского»**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора ФГБОУ ВО
«ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского»

Н.В. Федина



**Дополнительная профессиональная программа
курсов повышения квалификации**

для государственных гражданских служащих Липецкой области
«Психологическое обеспечение профессиональной деятельности
государственного служащего»

Разработчик программы: кафедра управления

Липецк – 2016

1. Структура программы повышения квалификации

1.1. Общая характеристика дополнительной образовательной программы:

1.1.1. Законодательные и нормативные правовые акты, в соответствии с которыми разрабатывалась программа повышения квалификации:

Федеральный закон от 09.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 №499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Минюсте России 20.08.2013 № 29444);

Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37 (в ред. приказов Минздравсоцразвития России от 25.07.2005 № 461, от 07.11.2006 № 749, от 17.09.2007 № 605, от 29.04.2008 № 200, от 14.03.2011 № 194, от 15.05.2013 № 205);

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования. Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. Уровень высшего образования бакалавриат (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2014 г. N 1567),

Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» в редакции Федерального закона от 30 июня 2016 г. № 224-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации»»,

письмо Минобрнауки России от 02.09.2013 № АК-1879/06 «О документах о квалификации».

1.1.2. Тип дополнительной профессиональной программы: программа повышения квалификации (далее - программа).

1.1.3. Программа направлена на: совершенствование компетенций, необходимой для профессиональной деятельности и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

1.1.4. К освоению программы допускаются: лица, имеющие высшее профессиональное или среднее профессиональное образование; лица, получающие высшее профессиональное или среднее профессиональное образование.

1.1.5. Срок освоения программы: 36 часов, 2 недели (или по договоренности с заказчиком).

1.1.6. Форма обучения: очная.

1.1.7. Категория обучающихся: государственные гражданские служащие.

1.1.8. Формы аттестации обучающихся: итоговая аттестация (контрольное тестирование).

1.1.9. Документ о квалификации: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного ФГБОУ ВО «ЛГПУ имени П.П.Семенова-Тян-Шанского» образца.

Удостоверение о повышении квалификации дает право заниматься определенной профессиональной деятельностью и (или) выполнять конкретные трудовые функции, для которых определены обязательные требования к наличию квалификации по результатам дополнительного профессионального образования.

1.1.10. При освоении программы параллельно с получением высшего профессионального или среднего профессионального образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа о высшем образовании.

1.2. Цели обучения:

Совершенствование компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации:

-способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);

-способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10).

В результате совершенствования указанных компетенций слушатель получает возможность реализовать в своей профессиональной деятельности следующие трудовые функции:

Разрабатывать систему оценки деловых и личностных качеств работников, мотивации их должностного роста.

Принимать участие в планировании социального развития коллектива, разрешении трудовых споров и конфликтов.

1.3. Планируемые результаты обучения:

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций, указанных в разделе 1.2:

Слушатель должен знать:

-цели, функции делового общения и методы психологии делового общения,

-основы конфликтологии и возможности применения психологических знаний в сфере деятельности (государственное управление),

-модели и методы мотивации госслужащих,

- типичные психологические процессы в социальных группах и методы управления поведением;

- характеристики профессионального выгорания госслужащего.

Слушатель должен уметь:

-использовать психологические знания в решении практических задач профессиональной деятельности государственного служащего,

-анализировать социально и личностно значимые этические и психологические проблемы госслужащих,

-эффективно строить деловые отношения в ходе профессиональной деятельности государственной службы.

Слушатель должен владеть :

- навыками межличностной коммуникации в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению,

- владеть инструментарием, методами организации и проведения психологических исследований делового общения;

- методами социально-психологической диагностики,

- навыками саморегуляции, саморасслабления, уверенного поведения и т.д.

- методами стрессоустойчивого поведения, снятия психологического напряжения в условиях конфликта, уверенного поведения.

В результате совершенствования указанных компетенций слушатель получает возможность реализовать в своей профессиональной деятельности следующие трудовые функции¹:

Разрабатывать систему оценки деловых и личностных качеств работников, мотивации их должностного роста.

Принимать участие в планировании социального развития коллектива, разрешении трудовых споров и конфликтов.

Соотношение между целями обучения и планируемыми результатами обучения может быть представлено в виде таблицы:

№№ п/п	Совершенствуемые или получаемые новые профессиональные компетенции	Уровень трудовой функции (отметить ячейку)			Соответствие компетенции направлению и уровню подготовки*	Код трудовой функции по профстандарту
		знание	умение	владение		
1	2	3	4	5	6	7
1.	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9)	+	+	+	38.03.04 ГМУ	Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный
2.	способность к взаимодействиям	+	+	+	38.03.04	

¹ Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37 (в ред. приказов Минздравсоцразвития России от 15.05.2013 № 205). – с. 43.

ходе деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10)					ГМУ	Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37
---	--	--	--	--	-----	---

1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы.

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, должны иметь высшее профессиональное или среднее профессиональное образование или получать высшее профессиональное образование. Наличие указанного образования должно подтверждаться документом государственного или установленного образца.

Желательно иметь стаж работы (не менее 1 года), на должности государственного гражданского служащего.

1.5. Учебный план

№ п/п	Наименование тем	Всего, час.	В том числе, час.		
			Л	ПР	СР
1.	Тема 1. Психология делового общения.	6	4	2	
2.	Тема 2. Основы конфликтологии.	6	2	4	
3.	Тема 3. Мотивация как фактор трудовой деятельности.	4	2	2	
4.	Тема 4. Индивидуально-типологические качества личности.	6	2	4	
5.	Тема 5. Управление поведением в коллективе.	4	2	2	
6.	Тема 6. Индивидуальный и корпоративный имидж.	4	2	2	
7.	Тема 7. Профессиональное выгорание	4	2	2	
	Зачет в форме контрольного тестирования	2		2	
		36	16	20	

Примечание: Л – лекции. ПР – практическая работа. СР – самостоятельная работа, ПА – промежуточная аттестация

1.6. Календарный учебный график.

См. расписание занятий.

2. Организационно-педагогические условия реализации программы

2.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория 217(2 корпус)	Лекции	компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Аудитория 222 (2 корпус)	Практические занятия	компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска

2.2. Форма организации образовательной деятельности.

2.2.1. Формат программы основан на *тематическом принципе* представления содержания образовательной программы и построения учебных планов и содержит 7 учебных тем, которые включают в себя перечень дидактических единиц, трудоемкость, последовательность, распределение по видам учебной деятельности обучающихся и формы аттестации.

2.3. Условия реализации программы:

2.3.1. Обучение по программе осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

2.3.2. Обучение может осуществляться одновременно и непрерывно.

2.3.3. При реализации программы могут использоваться дистанционные технологии.

2.4. Ресурсы для реализации программы:

2.4.1. Профессиональный штат педагогических работников, реализующих учебный процесс.

2.5. Иные условия реализации программы:

2.5.1. Возможно обучение по индивидуальному учебному плану в пределах осваиваемой программы в порядке, установленном локальными нормативными актами ФГБОУ ВО «ЛГПУ им. П.П. Семенова-Тян-Шанского».

2.5.2. Образовательный процесс осуществляется в течение всего календарного года.

2.5.3. Программа может реализовываться как самостоятельно ФГБОУ ВО «ЛГПУ им. П.П. Семенова-Тян-Шанского», так и посредством сетевых форм реализации.

3.1. Рабочая программа

3.1.1. Цели и задачи программы: овладение системой этических и психологических основ делового общения в профессиональной сфере деятельности государственного служащего.

Задачи: формирование навыков делового общения: коммуникативной компетентности; этической, перцептивной и межличностной составляющих делового общения в профессиональной деятельности государственного служащего; устранения психологических барьеров и стрессов в деловом общении; эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях на государственной службе.

3.1.2. Тематическое содержание

Тема 1. Психология делового общения

Теоретическое занятие.

Понятия делового общения. Общение как вид деятельности. Единство общения и деятельности. Основные функции общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная.

Значение делового общения в деятельности государственного гражданского служащего.

Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Вербальное общение. Невербальная коммуникация. Организация пространства коммуникативного процесса. Основные жесты и их значение. Механизмы межличностной перцепции: идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция. Причины коммуникативных барьеров. Деловое общение как обмен информацией.

Задачи делового общения на государственной гражданской службе.

Характеристика основных форм делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление.

Медиативные формы и методы бесконфликтного общения на государственной гражданской службе.

Приёмы формирования навыков эффективного делового общения на государственной службе.

Психология делового общения: антикоррупционная составляющая. Проблемы общения в коррупционных ситуациях.

Практическое занятие

Проведение психологической диагностики «Умеете ли Вы общаться».

Правила активного слушания и говорения.

Тренинг овладения навыками диалогического общения.

Техники фасилитации в деловом общении при принятии решения.

Кейс-ситуации. Коррупционные ситуации на государственной службе.

Тема 2. Основы конфликтологии.

Теоретическое занятие.

Виды конфликтов и причины их возникновения.. Структура и основные элементы конфликта. Стадии конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Диагностика конфликтности. Способы выхода из конфликтной ситуации. Роль конфликтов в развитии личности государственного служащего.

Специфика конфликтов в сфере управленческой деятельности. Моббинг и боссинг: профилактика психологического климата в коллективе. Кодекс поведения в конфликте. Умение слушать для государственного служащего.

Практическое занятие.

Работа с внутриличностными проблемами и установками, провоцирующими конфликты в общении.

Понятие «медиация». Роль медиатора в разрешении конфликтных ситуаций. Медиативные формы и методы бесконфликтного поведения в процессе деятельности. Деловая игра «Разрешение конфликтных ситуаций». Модели деятельности госслужащего по урегулированию конфликтов. Тренинг «Формирование устойчивого поведения в конфликтных ситуациях» (в основе технологии фасилитации). Обучение конструктивным способам выхода из конфликтных ситуаций, выражению своих чувств и переживаний в конфликте.

Тема 3. Мотивация как фактор трудовой деятельности.

Теоретическое занятие.

Современные мотивационные модели, действующие в управлении персоналом. Стратегии и формы мотивации персонала. Методы мотивации и стимулирования персонала. Классификация видов премирования (по целям, по периодичности, по категориям, по времени выплат, по фонду премирования, по размеру). Мотивация работников на различных этапах трудовой карьеры. Практическая диагностика мотивационного потенциала государственных служащих.

Практическое занятие

Применение практик самомотивации к работе: постановка мотивирующих целей и метод попарных сравнений. Способы различения истинных и декларируемых мотивов людей.

Ролевая игра «Постановка задач подчиненным разного типа».

Отработка методик усиления своего влияния в коллективе.

Выбор наиболее адекватного стиля управления. (Деловая игра «Сборка куба» на примере делегирования полномочий).

Учет индивидуальных особенностей и уровня зрелости работников. («Мозговой штурм» - выработка рекомендаций по мотивации подчиненных).

Тема 4. Индивидуально-типологические качества личности

Теоретическое занятие.

Понятие психотипа и его особенности восприятия. Теории личности в управленческой психологии. Концепция социокультурного развития личности в коллективе. Этапы формирования личности на госслужбе. Индивидуально-типологические особенности личности госслужащего: темперамент, конституция, особенности нервной системы, психическая устойчивость, работоспособность и т.д.

Практическое занятие

Метод «мозгового штурма» (МШ) Метод «635» (вариант МШ) - 6 человек x 3 идеи x 5 минут; Метод Дельфы (выдвигается и обосновывается ряд альтернатив или когда альтернативы содержатся в условии задачи); Модель ситуационного анализа и др. Диагностика психотипов. Принятие решений в особенности от психотипа.

Тема 5. Управление поведением в коллективе.

Теоретическое занятие.

Манипуляция как форма воздействия на государственных служащих.

Способы вычленения манипулятивного воздействия на личность в вербальном обращении.

Модели поведения государственных служащих.

Три уровня анализа содержания организационной культуры.

Специфика организационной культуры государственного служащего; значение организационной культуры для поведения государственного служащего в административной среде. Понятие профессиональной культуры чиновников. Административная культура госслужащих.. Алгоритм продуктивного развития организационной культуры госслужащего, условия продуктивного развития организационной культуры государственного служащего, система критериев развития организационной культуры.

Практическое занятие

Диагностика поведенческой составляющей организационной культуры госслужащего. Построение семантического пространства организационной культуры госслужащих.

Тема 6. Индивидуальный и корпоративный имидж

Теоретическое занятие

Понятие имиджа в психологии. Особенности индивидуального и корпоративного имиджа. Формирование индивидуального и корпоративного имиджа государственного служащего.

Составляющие имиджа. Самодиагностика «Поведение человека в группе».

Осознание привычек, которые портят внешнее впечатление.

Формирование навыков самопрезентации для государственного служащего.

Практическое занятие.

Психологический практикум, групповые дискуссии, анализ имиджа авторитетных лиц и вымышленных героев.

Тема 7. Профессиональное выгорание.

Теоретическое занятие.

Понятие «стресс» и природа его возникновения. Этапы развития стресса. Основные признаки стресса. Антистрессовая психологическая защита для госслужащего. Саморегуляция на эмоциональном, когнитивном, поведенческом уровнях. Методы психофизического саморегулирования государственного служащего.

Диагностика эмоционального состояния и подверженности стрессовым воздействиям. Понятие «синдром эмоционального выгорания» и причины его возникновения. Влияние эмоционального выгорания на профессиональные качества. Взаимосвязь особенностей личности и формирование «синдрома эмоционального выгорания» государственного служащего.

Практическое занятие

Тренинговая форма профилактики стресса, регуляции эмоционального состояния.

Прохождение тестов на уровень профессионального выгорания и стрессоустойчивости. Интерпретация результатов тестов».

3.1.3. Требования к уровню освоения содержания тем:

В результате освоения тем студент должен:

освоить и уметь использовать психологические знания в решении практических задач профессиональной деятельности государственного служащего, в т.ч. в разработке системы мотивации должностного роста работников; принимать участие в разрешении трудовых споров и конфликтов.

3.1.4. Формы контроля - тестирование.

4. Учебно-методическое обеспечение

4.1. Перечень основной литературы:

1. Приказ Минобрнауки России от 10.12.2014 №1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04. «Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)» (Зарегистрировано в Минюсте России 05.02.2015 №35894).

2. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. - М.: Издательство Юрайт, 2016. (ЭБС «Юрайт»)

3. Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С.В. Психология общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. - М.: Издательство Юрайт, 2015. (ЭБС «Юрайт»)

4. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриненко. - М., 2010.

4.2. Перечень рекомендуемой дополнительной литературы.

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 2009.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М., 1982.
3. Бодалев А.А. Личность и общение. - М.: МГУ, 1993.
4. Визуальная психодиагностика и ее методы: познание людей по их внешнему облику. Методические рекомендации. М., 1998.
5. Де Джордж Р.Т. Деловая этика: В 2 т. - М., 2001.
6. Крысько В.Г. Этническая психология. - М., 2008.
7. Кузин Ф.А. Культура делового общения. - М.: Ось-89, 2000.
8. Танаев В.М. Карнаух И.И. Практическая психология управления. - М.: АСС ПРЕСС КНИГА, 2004.
9. Шаховой В.А. Шапиро С.А. Мотивация трудовой деятельности. - М.: АЛЬФА ПРЕСС, 2006.

4.3. Перечень рекомендуемых Интернет ресурсов.

1. <http://www.lib.ru/> - электронная библиотека «Социология, Психология, Управление»
2. <http://www.gumer.info> - электронная библиотека по психологии
3. <http://www.psychological.ru> - электронная библиотека психолога
4. <http://www.brary.smppsychology.html> - электронная библиотека
5. <http://www.iston.ru>blog/freepsybooks> - бесплатная электронная библиотека по психологии
6. <http://www.alk.ru> - электронная библиотека РГИУ
7. e.lanbook.com - ЭБС «Лань»
8. academia-moscow.ru - ЭБС «Академия»
9. znanium.com - ЭБС «Знаниум»

5. Формы аттестации

Оценка результатов освоения слушателями программы проводится в форме итоговой аттестации на основе 100-бальной системы оценивания.

Для оценки освоения программы, при проведении итоговой аттестации используются система «зачет» и «незачет» в соответствии с критериями оценивания, указанными в п.5.3.2.

Итоговая аттестация проводится для оценки результата освоения программы как одного из главных показателей эффективности обучения слушателей, на основании чего и принимается решение о выдаче слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, удостоверения о повышении квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении по образцу, самостоятельно устанавливаемому ФГБОУ ВО «ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского».

5.3. Оценочные материалы

5.3.1. Перечень вопросов для итоговой аттестации.

Выберите один вариант ответа на вопрос:

1. К внутренней мотивации относится:
 - а) уровень заработной платы;
 - б) напряженность работы;
 - в) удовлетворенность местом и характером работы.

2. В чём заключается цель стимулирования персонала?
 - а) побудить человека избегать конфликтов;
 - б) побудить человека делать больше и лучше того, что обусловлено трудовыми отношениями;
 - в) побудить человека не превышать своих полномочий.

3. Верно ли утверждение: потребности человека находятся в постоянном развитии?
 - а) да;
 - б) нет.

4. Выберите верное утверждение:
 - а) функция мотивации слабо связана с другими функциями управленческого цикла, поскольку направлена на работника, а не на процесс;
 - б) выделение функции мотивации это особый научный приём, который позволяет лучше понять действия руководителя;
 - в) функция мотивации тесно связана с другими функциями управленческого цикла, поскольку процесс управления реализуется с помощью людей.

5. Целью мотивации, как функции управления является:
 - а) активизировать деятельность людей и побудить их эффективно трудиться для выполнения целей, определенных в планах организации;
 - б) активизировать деятельность людей, для достижения собственного максимального результата;
 - в) активизировать деятельность руководителей.

6. Человеку, у которого выражен мотив достижения:
 - а) целеустремлен;
 - б) активен;
 - в) инициативен;
 - г) все ответы верны.

7. В пирамиде А. Маслоу потребностью высшего уровня является:
 - а) физиологические потребности;
 - б) потребность в безопасности;
 - в) потребность в самоактуализации;

- г) потребность в социальном статусе.
8. Люди, в мотивации которых преобладают внутренние мотивы:
- а) интерналы,
 - б) экстерналы;
 - в) экстраверты;
 - г) интроверты.
9. Признаками экстравертированного типа характера являются:
- а) обращенность на окружающий мир;
 - б) замкнутость;
 - в) склонность к самоанализу;
 - г) повышенный самоконтроль.
10. Для гипертимного типа акцентуации характера присущи:
- а) частая смена настроения;
 - б) агрессивность, упрямство, обидчивость;
 - в) эгоцентричность;
 - г) активность, оптимистичность
11. Какое из определений конфликта дано с психологической точки зрения на это понятие?
- а) предельное обострение противоречий, столкновение, вызванное противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, классов, наций, государств;
 - б) естественное условие взаимодействия людей, на основе противоречий, существенных различий между интересами и ценностями, сопровождаемое эмоциональным фоном;
 - в) универсальный способ взаимодействия сложных систем, преодоление противоречий и ограничений в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществом;
 - г) противодействие сторон, преследующих несовместимые или взаимоисключающие друг друга цели.
12. Выделите основные функции конфликтов
- а) сигнальная
 - б) организационная
 - в) информационная
 - г) деструктивная
13. Вторая стадия динамики конфликта называется:
- а) Эскалация конфликта
 - б) Сбалансированное противодействие
 - в) Завершение конфликта
 - г) Инцидент.

14. К причинам конфликтов не относятся:
- а) Организационно-управленческие;
 - б) Политические;
 - в) Личностные;
 - г) Социально-психологические.
15. Что не относится к способам выхода из конфликта?
- а) Конкуренция
 - б) Избегание
 - в) Сопротивление
 - г) Компромисс
 - д) Приспособление
 - е) Сотрудничество
16. Стадия стресса, которая характеризуется резким снижением энергии сопротивления.
- а) Сопротивления
 - б) Истощения
 - в) Тревоги
17. Разрушение целенаправленной активности, дезорганизация поведения свойственно:
- а) эустрессу
 - б) дистрессу
18. К симптомам стресса не относится:
- а) Неэффективность на работе;
 - б) Выполнение рабочих заданий вне работы за счет личного отдыха;
 - в) Частые перепады настроения;
 - г) Сильная утомляемость;
 - д) Раздражительность
19. Синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к снижению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека называется:
- а) Депрессией;
 - б) Профессиональным выгоранием;
 - в) Деформацией личности;
 - г) Социальной дезадаптацией.
20. Что из перечисленного не относится к факторам (условиям) профессионального выгорания:
- а) Ролевой фактор
 - б) Информационный фактор

- в) Личностный фактор
- г) Организационный фактор.

21. Общение обычно строится по принципу:

- а) объект - субъект;
- б) объект - объект;
- в) субъект - субъект.

22. Кодирование информации в процессе коммуникации осуществляет:

- а) канал коммуникации;
- б) отправитель;
- в) получатель.

23. Перцептивная функция коммуникации:

- а) ассоциируется с понятием «Общение»
- б) означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению;
- в) заключается в организации взаимодействия между индивидами.

24. Невербальная коммуникация – это:

- а) процесс передачи информации между сотрудниками одного уровня;
- б) процесс общения с целью передачи информации при помощи слов;


25. Главными элементами кинесики являются:

- а) мимика, позы, жесты, взгляды;
- б) положение за столом и пространственная территория;
- в) восприятие партнера на ощущение органов чувств.


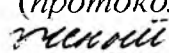

5.3.2. Критерии оценивания

Оценка «зачтено» на итоговой аттестации ставится в случае, если набрано не менее 50 баллов из 100 возможных. Программа считается освоенной, если успешно выполнены все тесты и успешно пройдена итоговая аттестация.

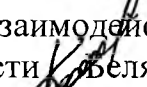
Составитель программы:

Богомолова Алла Викторовна, к.соц.н., доц, и.о. зав. каф. управления 
(ФИО преподавателя, ученая степень, ученое звание и другие сведения)

Программа рассмотрена:

на заседании кафедры управления (протокол от 01.06.2016 № 12)
и.о. зав. каф. управления  Богомолова А.В.
на Ученом совете Института истории, права и общественных наук
(протокол от 03.06.2016 № 3)
член  секретарь  Богомолова А.В.

Рецензент:

Консультант Управления организационной работы и взаимодействия с органами
местного самоуправления администрации Липецкой области  Белянин М.Ю.

Рецензент:

Проректор по научной работе ФГБОУ ВО «ЛПГУ имени П.П. Семенова-Тян-
Шанского», д.соц. н., проф.  Бурмыкина И.В.

Согласовано:

Проректор по учебной работе



Зияутдинов В.С.

Директор НОЦ



Наумова И.Ю.