

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Педагогический институт  
Кафедра общей и клинической психологии

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Т. И. Гущина  
«04» июля 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.06.4 Онлайн-курс "Психология коммуникации"

Направление подготовки/специальность: 37.03.01 - Психология

Профиль/направленность/специализация: Психология

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

**Автор программы:**

Кандидат психологических наук, доцент Бедина Вера Юрьевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 - Психология (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «29» июля 2020 г. № 839).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры общей и клинической психологии «29» июня 2022 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «04» июля 2022 г. № 10.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	21

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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

- диагностический
- консультационный
- коррекционно-развивающий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 01 Образование и наука (в сферах: психолого-педагогической, консультативной и социальной помощи субъектам образовательного процесса; основного общего образования, среднего общего образования, профессионального образования, дополнительного профессионального образования; научных исследований), 03 Социальное обслуживание (в сферах: психологического сопровождения представителей социально уязвимых слоев населения; консультативной помощи работникам социальных служб, социальной помощи семье и замещающим семьям; оказания психологической помощи отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию; просвещения и повышения психологической культуры населения), 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочие) (в сфере индивидуального психологического консультирования и сопровождения лиц, нуждающихся в психологической помощи)

### 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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Осуществляет обмен информацией с использованием знаний о процессе человеческой коммуникации

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

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очно-заочная (семестр)					
		2	3	4	5	6	7
1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Тренинг личностного роста"					+	
2	Введение в проектную деятельность	+					

3	Проектный семинар		+	+	+	+	+
4	Психология общения					+	
5	Социальная психология			+			
6	Тренинг когнитивных навыков					+	
7	Тренинг личностного роста					+	

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Онлайн-курс "Психология коммуникации"» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 37.03.01 - Психология.

Дисциплина «Онлайн-курс "Психология коммуникации"» изучается в 6 семестре.

## 3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Очно-заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очно-заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>
Контактная работа	36
Лекции (Лекции)	12
Практические (Практ. раб.)	24
Самостоятельная работа (СР)	36
Зачет	-

## 3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О-3	О-3	О-3	
6 семестр					
1	Основы эффективной коммуникации.	2	4	6	Опрос; Выполнение практических заданий
2	Коммуникация как функция управления организацией.	2	4	6	Опрос; Выполнение практических заданий; Контрольный срез
3	Коммуникационны й процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика.	2	4	6	Опрос ; Выполнение практических заданий

4	Коммуникационные барьеры.	2	4	6	Опрос ; Выполнение практических заданий; Тестирование
5	Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации.	2	4	6	Опрос ; Выполнение практических заданий; Контрольный срез
6	Невербальные коммуникации в деловом общении.	2	4	6	Опрос; Выполнение практических заданий

### **Тема 1. Основы эффективной коммуникации. (УК-3)**

#### **Лекция.**

Коммуникативная компетентность - основа эффективной коммуникации. Коммуникативная компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения. Техники налаживания эффективной коммуникации: проявление интереса и уважения к партнеру, демонстрация общности, коммуникация на языке партнера, предоставление партнеру возможность выговориться и т.д. Психологические сигналы при вступлении в контакт: вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту.

#### **Практическое занятие.**

Подготовить выступление по вопросам: 1. Техники активного слушания: нерефлексивное и рефлексивное слушание. 2. Нерефлексивное слушание - первый этап овладения техникой слушания. 3. Рефлексивное слушание - основной вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника. 4. Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, избирательность внимания и т.д. 5. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации.

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

Составить глоссарий основных терминов по теме

### **Тема 2. Коммуникация как функция управления организацией. (УК-3)**

#### **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 3. Коммуникационный процесс: понятие, основные элементы, этапы, их характеристика. (УК-3)**

#### **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 4. Коммуникационные барьеры. (УК-3)**

#### **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 5. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации. (УК-3)**

### **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.**

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

## **Тема 6. Невербальные коммуникации в деловом общении. (УК-3)**

### **Лекция.**

Невербальная коммуникация и ее особенности: меньшая осознанность по сравнению с вербальными, большая связь с культурными и национальными традициями общающихся людей, трудность интерпретации и т.д. Функции различных невербальных сигналов в коммуникации.

### **Практическое занятие.**

Подготовить выступление по вопросам: 1. Основные невербальные средства коммуникации: 1) визуальные: жесты; движение рук, ног, головы, туловища; направление взгляда, визуальный контакт, выражение глаз и лица; дистанция; пантомимика: позы, осанка, посадка головы; кожные реакции; вспомогательные средства общения (одежда, украшения и т.д.). 2) акустические: а) связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); б) с речью не связанные (смех, плач, кашель, вздохи и др.) 3) тактильные – связанные с прикосновением (объятия, поцелуи, пожатие руки и т.д.).

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

Составить глоссарий основных терминов по теме

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

### **4.1. Распределение баллов:**

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

### **4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля**

## **Выполнение практических заданий**

### **Тема 1. Основы эффективной коммуникации.**

Составить глоссарий основных терминов по теме

### **Тема 2. 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 3. 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 4. 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 5. 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?

#### Тема 6. Невербальные коммуникации в деловом общении.

Составить глоссарий основных терминов по теме

### Контрольный срез

#### Тема 2. 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 5. 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. Основы эффективной коммуникации.

1. Техники активного слушания
2. Нерефлексивное слушание
3. Рефлексивное слушание
4. Трудности эффективного слушания
5. Приемы правильного слушания

Тема 2. Коммуникация как функция управления организацией.

Вопросы для опроса

1. Что такое коммуникация?
2. Назовите цели коммуникации.
3. Каковы функции коммуникации в организации?

### Тема 6. Невербальные коммуникации в деловом общении.

- 1) визуальные средства
- 2) акустические средства
- 3) тактильные средства
- 4) иные средства

### Опрос

#### Тема 3. 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 4. 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 5. 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 4. 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-3)

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-3)**

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 изустресса.

10. При реализации модели эустресса человек использует:

- а) неконструктивные установки и стили поведения;
- б) конструктивные установки и стили поведения;
- в) оптимизм, смыслы.

2. Кейс: как зажечь эмоционально выгоревших сотрудников

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

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

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	УК-3	Владеет знаниями о человеческой коммуникации. Умеет строить коммуникацию с опорой на знания о процессе человеческой коммуникации
«не зачтено»	УК-3	Не владеет знаниями о человеческой коммуникации. Не умеет строить коммуникацию с опорой на знания о процессе человеческой коммуникации

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

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

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

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

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

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

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

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

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

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

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

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

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

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

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

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

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

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

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

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

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

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

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

### **6.1 Основная литература:**

1. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 381 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450044>
2. Каменская В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 194 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454771>
3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 3-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 299 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453398>
4. Селезнева Е. В. Психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 373 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450391>
5. Рогов Е. И., Жолудева С. В., Науменко М. В., Панкратова И. А., Рогова Е. Е., Скрынник Н. Е., Шевелева А. М. Психология управления персоналом : Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 350 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450368>
6. Хасанова Г. Б., Исхакова Р. Р. Психология управления трудовым коллективом : учебное пособие. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2012. - 260 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258843>
7. Бакирова, Г. Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «психология», «менеджмент организации», «управление персоналом». - 2022-03-26; Психология эффективного стратегического управления персоналом. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 591 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81838.html>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Кочеткова А. И., Кочетков П. Н. Прикладная психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 437 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450440>
2. Забродин В. Ю. Социология и психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 147 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453410>

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

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.