

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 30.12.2022 14:34:55
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630491b25ca94d

1

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
А.Д.Хлутков

Электронная подпись

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ
«Стратегия и технологии HR-менеджмента»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.01.02 «Психология управления»

38.04.03 «Управление персоналом»

заочная

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор(ы)–составитель(и):

к.филос.н, доцент кафедры социальных технологий Гриненко Т.Г..

Заведующий кафедрой социальных технологий, доктор политических наук, доцент, профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

РПД Б1.В.ДВ.01.02 «Психология управления» одобрена на заседании кафедры социальных технологий. Протокол от «30» августа 2021г. №1.

В новой редакции Протокол №9 от «27» июня 2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4-5
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	10
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	13
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	19
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1.Основная литература.....	22
7.2.Дополнительная литература.....	22
7.3.Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	23
7.4.Интернет-ресурсы.....	23
7.5.Иные источники.....	23
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	24

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина *Б1.В.ДВ.01.02 «Психология управления»* обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2	Способен осуществлять психологическое обеспечение профессионального взаимодействия
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Способен организовать межкультурное взаимодействие с учетом этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей
ПКс-2	Способен применять методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой	ПКс-2.2	Способен применять методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой с использованием инструментов психологического воздействия

1.2.В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код компонента компетенци и	Результаты обучения
	УК-4.2	на уровне знаний: знать - психологию общения -технологии профессионального взаимодействия

		<p>на уровне умений: применять психологические методы воздействия в процессе профессионального взаимодействия</p>
		<p>на уровне навыков: сбор и анализ информации, для психологического воздействия в процессе делового взаимодействия</p>
	УК-5.2	<p>на уровне знаний: знание теоретических вопросов - формирования и управления организационной культурой - особенности межкультурного взаимодействия</p>
		<p>на уровне умений: применение методов психологии управления в процессе межкультурного взаимодействия для формирования и управления организационной культурой</p>
		<p>на уровне навыков: сбора и обработки информации для выбора методов психологии управления в процессе межкультурного взаимодействия для формирования и управления организационной культурой</p>
		<p>на уровне знания: знать теоретические вопросы - управления межличностными отношениями, - формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов - удовлетворенности работой</p>
<p>ОТФ - Код Н. Стратегическое управление персоналом организации (частично) ТФ - Код Н/01.7 Разработка системы стратегического управления персоналом организации (частично) ОТФ - Код Г. Операционное управление персоналом и подразделением организации (частично) ТФ - Код G/01.7</p>	ПК-2.2	<p>на уровне умений: применять методы психологического воздействия в процессе управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой</p>

Разработка операционного управления персоналом и работы структурного подразделения (частично)	на уровне навыков: сбора и обработки информации для психологического воздействия в процессе управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления
---	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы:

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы,

144 акад. часа/108 астр. часа

Форма обучения: заочная.

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/астр час.)
Общая трудоемкость	144/108
Контактная работа	12/9
Лекции	4/3
Практические занятия	6/4,5
Консультация	2/1,5
Самостоятельная работа	123/92,25
Контроль	9/6,75
Форма текущего контроля	Устный опрос, доклады, решение кейсов, круглый стол
Форма промежуточного контроля	экзамен

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Психологическое обеспечение профессиональной деятельности государственных служащих» относится к вариативной части цикла профессиональных дисциплин программы подготовки магистров - Б1.В.ДВ.01.01 и читается в 3 семестре 2-го курса магистратуры. Для успешного освоения материала необходимы знания, полученные в ходе изучения таких дисциплин, как

1 курс 1 семестр

Б1.О.01 Социальная политика государства и управление социальным развитием организации

Б1.О.08 Современные тенденции управления персоналом

Б1.В.ДВ.05.01 Информационные ресурсы и технологии в государственном управлении

Б1.В.ДВ.05.02 Информатика в управлении персоналом

1 курс 2 семестр

Б1.О.02 Организационное проектирование системы управления персоналом

Б1.О.07 Формирование кадровой политики и планирование персонала организации

Б1.О.15 Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Б1.В.01 Стратегия управления человеческими ресурсами

Б1.В.02 Современные методы исследования в управлении персоналом

Б1.В.03 Международный опыт управления персоналом
 Б1.В.04 Отбор и аттестация персонала. Современные технологии оценки управленческих компетенций

На знания этих дисциплин опирается курс «Психология профессиональной деятельности государственных служащих».

Параллельно читаются следующие курсы:

2 курс 3 семестр

Б1.О.09 Инновационные технологии принятия кадровых решений

Б1.О.12 Управление организационной культурой

Б1.В.07 Управление кадровыми рисками

Б1.В.ДВ.01.01 Психологическое обеспечение профессиональной деятельности государственных служащих

Знания, умения, навыки, полученные в процессе изучения дисциплины, используются при освоении материала курсов, изучаемых позднее:

2 курс 4 семестр

Б1.О.10 Система мотивации и стимулирования трудовой деятельности

Б1.О.11 Технология управления обучением и развитием персонала

Б1.В.06 Кадровый резерв в государственных и коммерческих организациях

3 курс 5 семестр

Б1.О.14 Кадровый консалтинг и аудит

Б1.О.05 Основы организации труда в условиях информационного общества

Б1.В.ДВ.03.01 Гендерные аспекты HR-менеджмента

Б1.В.ДВ.03.02 *Гендерный анализ в управлении персоналом организации*

Дисциплина закладывает теоретический и методологический фундамент для овладения умениям и навыками в ходе Б2.О.01(У) Научно-исследовательская работа (1 и 2 курс) Б2.В.02 (П) «Профессиональная практика» (3 курс); Б2.В.03.(Пд) преддипломная практика» (3 курс)

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при выполнении выпускных квалификационных работ.

3.Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Заочная форма обучения

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					СРО	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/Д ОТ	ЛР/ ДО Т	ПД ОТ	КСР		
Тема 1	Теоретические основы психологии	34	2		1		31	УО* Д**

	управления							
Тема 2	Психология управления групповыми явлениями и процессами Психология управленческого общения	34	2		1		31	УО* Д**
Тема 3	Психология организационного поведения. Психология управления конфликтом.	32			2		30	УО* К***
Тема 4	Управление эмоциональными состояниями	33			2		31	УО* Кр.ст.****
Контроль		9/6,75						
Консультация		2/1,5						
Промежуточная аттестация								Экзамен
Всего: (ак.ч./астр.ч.)		144/108	4/3		6/4, 5		123/ 92,2 5	

Используемые сокращения:

Л- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

* – формы текущего контроля успеваемости:

УО – устный опрос

Д – доклады

К – кейсы

Кр.ст. – круглый стол

***При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения.**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы психологии управления (лекция-презентация, практическое занятие в форме устного опроса и докладов)

Психологическое содержание управления. Психологическая модель управленческой деятельности. Предмет и проблематика психологии управления. Психология субъекта управленческой деятельности. Личность в процессе управления. Внутренние факторы управления (психические процессы, состояния, свойства), вариативность действия внутренних факторов. Личностные качества, влияющие на эффективность управления. Психологический анализ личности. Психологические особенности личности руководителя. Управленческие способности. Стили управленческой деятельности. Психологические закономерности мотивации управления.

Тема 2. Психология управления групповыми явлениями и процессами. Психология управленческого общения (лекция-презентация, практическое занятие в форме устного опроса и докладов)

Принадлежность к группе. Групповые процессы. Психологическая сплоченность как фактор повышения управляемости. Понятие команды. Процесс командообразования. Совместимость и ее влияние на управление. Морально-психологический климат и приемы его оптимизации. Психологические аспекты управленческого общения. Коммуникативная структура организации. Коммуникативные и рефлексивные процессы в управленческой деятельности. Психологические особенности иррациональных средств управления. Технологии управленческого воздействия. Использование и стимуляция женского и мужского начала в управлении. Персонификация. Архетипические принципы управления. Правила эффективной коммуникации.

Тема 3. Психология организационного поведения. Психология управления конфликтом (практическое занятие в форме устного опроса и решения кейсов)

Психология управления поведением личности в организации. Основные модели (формы) организации совместной деятельности. Влияние социальных установок, потребностей и мотивов на поведение личности. Поведенческий маркетинг. Типы регуляторов служебного поведения. Совмещенные регуляторы поведения. Имиджевые регуляторы поведения. Имиджевые нормы служебного поведения: обязывающие, запрещающие и рекомендуемые. Внешние имиджевые регуляторы поведения. Временные ресурсы исполнения. Регулирование деятельности и отношений подчиненных.

Конфликт как среда и средство управления. Психологическая сущность конфликтов и их виды. Виды конфликтов управления и их психологические параметры. Определение зон конфликта и конфликтной ситуации. Сущность организационной конфликтности. Фазы реализации конфликта. Психологические стратегии и методы управления рациональными и иррациональными конфликтами, (арбитраж, интегральный метод решения конфликта). Инструменты решения конфликта. Урегулирования конфликтов: авторитарный метод, переговоры, принципиальное согласование, посредничество

Тема 4. Управление эмоциональным состоянием. (практическое занятие в форме устного опроса и круглого стола)

Понятие, виды эмоциональных состояний (стресс, аффект, психологическая напряженность и т.д.). Стресс и дистресс. Физиологические механизмы стресса. Виды и причины возникновения стресса. Стресс в управленческой деятельности. Особенности профессионального стресса. Синдром эмоционального выгорания. Стрессменеджмент.

Тайм-менеджмент. Способы управления эмоциональными состояниями. Психологические основы саморегуляции.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины *Б1.В.ДВ.01.02 «Психология управления»* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 5

Тема (раздел)		Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Теоретические основы психологии управления	<p>Опрос демонстрирует знание применения психологических инструментов в процессе деятельности</p> <p>Доклады анализирует основные вопросы и проблемы применения психологических инструментов в процессе деятельности</p>
Тема 2.	Психология управления групповыми явлениями и процессами. Психология управленческого общения	<p>Опрос Показывает знание психологических механизмов группового взаимодействия, раскрывает основные вопросы психологии управленческого общения</p> <p>Доклады анализирует основные вопросы и проблемы применения психологических инструментов, используемых в управлении групповыми явлениями и в процессе управленческого общения</p>
Тема 3.	Психология организационного поведения. Психология управления конфликтом	<p>Опрос демонстрирует знание основных вопросов психологии организационного поведения</p> <p>кейс показывает умение анализировать, обосновывать и аргументировать при решении</p>

		ситуационных проблем свою точку зрения.
Тема 4.	Управление эмоциональным состоянием.	<p>Опрос</p> <p>Показывает знание основных вопросов темы: стресс, профессиональная усталость, выгораемость, деформация и т.д.</p> <p>круглый стол</p> <p>демонстрирует знание научных источников по теме круглого стола, умение обосновывать свою точку зрения</p>

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

- **Примеры типовых заданий для опроса**

Изложите теоретические основы по сформулированным вопросам и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение:

Примерные вопросы устного опроса по теме 1 «Теоретические основы психологии управления»

1. Назовите объекты и субъекты управления
2. Основные профессионально важные качества, ожидаемые от сотрудника.
3. Психологический портрет руководителя: структура и основные характеристики
4. Роль прикладных психотехнологий в системе организационного управления.
5. Характеристика стилей управленческой деятельности.

Примерные вопросы устного опроса по теме 2 «Психология управления групповыми явлениями и процессами. Психология управленческого общения»

1. Морально-психологический климат: сущность, содержание, задачи, функции.
2. Формальные и неформальные группы: сходство и отличия.
3. Ролевая структура команд.
4. Барьеры в коммуникационном процессе.
5. Основные характеристики делового общения.

Примерные вопросы устного опроса по теме 3 «Психология организационного поведения. Психология управления конфликтом»

1. Регуляторы служебного поведения.
2. Поведенческий маркетинг: цели и функции.
3. Основные характеристики организационного конфликта
4. Стратегии поведения в конфликте.
5. Конструктивный конфликт и его роль в управлении персоналом.

Примерные вопросы устного опроса по теме 4 «Управление эмоциональным состоянием».

1. Место и роль стресса в управленческой деятельности.
2. В чем суть эмоционального выгорания.
3. Психологические техники предупреждения эмоционального выгорания.
4. Причины эмоционального выгорания.
5. Роль тайм-менеджмента в предупреждении стресса.

- **Примерные практические задания - кейсы:**

Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.

Тема 3 «Психология организационного поведения. Психология управления конфликтом»

Кейс 1. Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний спорящие во мнениях разошлись: обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

Кейс 2. Специалист, много лет проработавший в одном отделе, решил перевестись в другой, где видел возможность профессионального роста. Должность и зарплата, о которых он договорился с руководителем того отдела, предполагались на уровне прежних. Однако его нынешний начальник отказался завизировать заявление, прекрасно зная, что по установившемуся в организации порядку без его согласия специалист не может перейти в другое подразделение. Главным аргументом начальника был тот, что специалист при переходе «ничего не выигрывает». На слова подчиненного о возможности профессионального роста он никак не отреагировал. Работник понимает, что такой «заботой» руководитель лишь прикрывает желание не потерять нужного специалиста. Пришлось обращаться к вышестоящему руководству. Но и тому причина перехода показалась несерьезной, в ходатайстве было отказано. Новое обращение к непосредственному руководителю привело к разговору на повышенных тонах, взаимным оскорблениям. Через некоторое время специалист уволился.

- **Примерные темы докладов (темы 1 и 2)**

Осуществляется теоретический анализ сформулированной в вопросе темы, определяются основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Тема 1 «Теоретические основы психологии управления»

1. Системный и комплексный подход как условие эффективности управления в организации
2. Психологические инструменты «управления талантами»
3. Управление компетенциями работников, как условие повышения их профессионализма.
4. Оптимизация деятельности руководителя подразделения
5. Место психотехнологий в организационной структуре

Тема 2 «Психология управления групповыми явлениями и процессами. Психология управленческого общения»

1. Психология ответственности.
2. Психология принятия управленческих решений.
3. Формирование команд: психологический аспект .
4. Морально-психологический климат как элемент эффективной корпоративной культуры
5. Психологические факторы влияния на коммуникативную структуру организации

- **Примерная тема круглого стола:**

На основе проведенного анализа каждого из вопросов, вынесенных для обсуждения на круглом столе, аргументировано обосновать свою точку зрения:

Примерные вопросы для круглого стола по теме 4 «Управление эмоциональным состоянием».

1. Руководитель – сотрудник: особенности психологического воздействия в разных стилях руководства

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и практическим заданиям (кейсам).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 6

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.2	Осуществляет психологическое обеспечение профессионального взаимодействия	Применяет методы психологического воздействия при осуществлении профессионального взаимодействия
УК-5.2	Организует межкультурное взаимодействие с учетом этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей	Обеспечивает внедрение психологических методов в межкультурное взаимодействие, разработанных с учетом этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей

ПКс-2.2	Применяет методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой с использованием инструментов психологического воздействия	Разрабатывает и внедряет инструменты психологического воздействия в процессе управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой
---------	--	---

Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену:

1. Теоретические основы психологии управления. Объект. Предмет. Этапы развития науки управления.
2. Различие понятий "руководство" и "лидерство"
3. Функции управления. Основные функции лидерства.
4. Профессионально важные качества руководителя.
5. Стили руководства.
6. Структура личности подчиненного. Зависимость индивидуальных особенностей личности от типа выполняемой деятельности.
7. Условия эффективного управления адаптацией новичков.
8. Метод социометрии. Его применение.
9. Управленческое общение в деятельности руководителя. Функции, стороны общения.
10. Механизмы взаимовосприятия.
11. Общения руководителя с подчиненными. Барьеры общения. Дистанция в общении.
12. Классификация групп. Малые группы.
13. Феномены управленческого воздействия руководителя. Условия эффективности убеждающей информации.
14. Основные способы и формы управленческого воздействия.
15. Формы делового общения. Правила проведения деловой беседы.
16. Большие группы. Классификации.
17. Подготовка и проведение служебного совещания. Виды совещаний.
18. Способы управления конфликтами. Возможные пути разрешения конфликта.
19. Кодекс поведения в конфликте. Метод "третьего судьи"
20. Основные навыки поведения в эмоционально напряженных ситуациях.
21. Имидж руководителя и проблемы его создания.
22. Физическое, психическое и духовное здоровье руководителя.
23. Профилактика стресса. Меры первоочередной самопомощи.
24. Основные правила организации рабочего времени.
25. Правила приема на работу. Основные вопросы собеседования.
26. Основные принципы этики делового общения "сверху-вниз".
27. Основные принципы этики делового общения "снизу-вверх".
28. Основные принципы этики делового общения "по горизонтали".
29. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Одежда и внешний облик делового человека.
30. Сувениры и подарки в деловой сфере. Деловые приемы. Визитная карточка в деловой жизни.
31. Психологические особенности управленческой деятельности.
32. Мотивационные и организационные основы управленческой деятельности.

- 33.Современные подходы к оптимизации функционирования организаций.
- 34.Основные типы организаций. Классификация организационных структур.
- 35.Служебное поведение как система взаимодействия сотрудников.
- 36.Деловая этика: правила служебного поведения.
- 37.Исполнительская деятельность в системе управленческого взаимодействия.
- 38..Мотивационные основы исполнительской деятельности.
- 39.Поведенческие ресурсы эффективности исполнительской деятельности сотрудника
- 40.Индивидуальные модели поведения сотрудников.
- 41.Профессиональные деструкции и отклоняющееся поведение исполнителя.
- 42.Общение как основа эффективного служебного взаимодействия.
- 43.Групповое поведение в организации.
- 44.Формальные и неформальные структуры в служебном взаимодействии и регуляции служебного поведения.
- 45.Психологические аспекты имиджа организации.
- 46.Социально-психологические факторы управляемости.
- 47.Особенности служебного взаимодействия в различных организационных структурах.
- 48.Структурные схемы подчинения и взаимодействия, поведенческие модели сотрудничества и соперничества.
- 49.Модели и механизмы управления служебным поведением и взаимодействием.
- 50.Нарушения служебного поведения.
- 51.Регулирование деятельности и отношений подчиненных.
- 52.Методы управления конфликтами в служебном взаимодействии.

Примерные практические задания (кейсы) к экзамену:

Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.

Кейс 1. В вашем отделе есть сотрудник, который прошел все этапы карьерного развития. В настоящий момент никто лучше, чем он, не знает специфики деятельности подразделения. Однако вы понимаете, что через некоторое время ему станет скучно работать здесь. Что вы ему предложите?

Кейс 2. Специалист пришел к вам обсудить ситуацию: ему предложили перейти в другой отдел, ему это интересно, он видит перспективы, но понимает, что ситуация на рынке труда сложная и найти ему замену в течение даже квартала - задача не из легких. Как вы поступите?

Кейс 3. После обучения, которое вы провели, стало ясно, что один из подчиненных не смог применить на практике материал курса. Найдите способ сказать ему об этом.

Кейс 4. Ваша подчиненная - дама в возрасте, поэтому многое она предпочитает делать степенно и с расстановкой, что, на ваш взгляд, не всегда соответствует ритму деятельности компании. Как вы ей об этом скажете?

Кейс 5.

Руководитель небольшой компании попросил менеджера по персоналу принять на работу дочь одного очень важного для компании партнера. Дочь партнера много лет нигде не работала и хотела больше быть среди людей. Никаких амбиций по поводу карьеры в компании не проявляла. Основная цель была в том, чтобы девушка почувствовала себя востребованной. Менеджер по персоналу не стала предлагать ее кандидатуру в линейные подразделения и приняла девушку к себе на должность специалиста по кадрам. Ей предложили освоить простейшие функции и выполнять их по мере возможностей. В

результате основными, наиболее качественными навыками, которые она приобрела за время адаптации, стали: прием входящих документов, внесение учетной записи, расфасовка по папкам корпоративной документации. В течение нескольких месяцев все были довольны, и работа выполнялась своим чередом. Через полгода освободилось место ведущего специалиста по документообороту. Пока решали найти человека со стороны или выбрать из своих, директор вызвал руководителя отдела персонала с предложением повысить недавно принятую дочь партнера, по его просьбе. Зная, что в отделе есть сотрудницы, которые больше подходят на должность ведущего специалиста, менеджер по персоналу не могла отдать эту должность новой работнице, но и генерального директора она не могла поставить в неудобное положение перед партнером.

Вопросы:

Как, по Вашему мнению, должна поступить глава отдела персонала в данной ситуации?

Можно ли было избежать такой проблемы?

Как повлияет на коллектив повышение дочери партнера, если генеральный директор настаит на этом решении и главе отдела персонала придется выполнить это распоряжение?

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

ОТЛИЧНО (

Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Нестандартное (многоплановое) решение ситуационной задачи (кейса)

ХОРОШО

Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный

материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;
Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.

Ситуационная задача (кейс) решена с некоторыми неточностями

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом. Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Экзамен проводится в форме публичного выступления.

Выступление – это официальное сообщение, посвященное теме вопроса в билете, которое содержит описание вопроса и раскрытие его сути. Структура ответа включает:

1. Введение:

– указывается вопрос, излагается последовательность ответа;

2. Основное содержание:

– обозначается проблемное поле и вводятся основные термины выступления, а также тематические разделы содержания ответа;

– намечаются методы решения представленной в выступлении проблемы и предполагаемые результаты.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Выступление должно быть построено в соответствии с регламентом: не более пяти–семи минут.

Обучающийся также готовит решение кейса. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся защищает свое решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
 - проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
 - включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
 - пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
 - при необходимости показать рабочий стол и комнату. После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации. Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.
- При этом запрещено:
- ходить по вкладкам в браузере
 - сидеть в наушниках
 - пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
 - звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей

кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Программа дисциплины «Психология управления» и ее учебно-методическое обеспечение (список источников и рекомендованной литературы, планы семинарских занятий, контрольные вопросы и др.) составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки магистра по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» (квалификация (степень) «магистр», а также рабочим учебным планом подготовки магистров СЗИУРАНХиГС.

Основными видами занятий магистрантов являются: лекционный курс и семинарские (практические) занятия на которых магистры вместе с преподавателем обсуждают выполненные задания.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. Семинарские (практические) занятия организуются по группам с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, дискуссий, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций «кейс-стади», групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития компетенций обучающихся. Также в качестве варианта проведения семинарского занятия используется форма обсуждения подготовленных магистрантами вопросов по заданным темам.

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала. Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Методические рекомендации для подготовки докладов

Доклад - подготовка доклада включает в себя следующие этапы:

изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;

анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и научных положений;

обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;

написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

Для более наглядного и точного восприятия доклад представляется с презентацией

Методические рекомендации для выступления на круглом столе:

Круглый стол – занятие, в основу которого преднамеренно заложены несколько точек зрения на один и тот же вопрос, обсуждение которых подводит к приемлемым для всех участников позициям и решениям. Тема и обсуждаемые вопросы планируются и объявляются заранее и студенты знакомятся с ними до начала заседания. Это дает возможность студентам подготовить аргументы, материалы для демонстрации, цифры и факты, что делает заседание более интересным. Число участников может составлять 6-14 человек

Составляющие Круглого стола: неразрешенный вопрос по теме; равноправное участие всех заинтересованных сторон; выработка приемлемых решений.

Этапы проведения:

– краткое вводное слово преподавателя;

– заслушивание кратких вводных сообщений участников «круглого стола»;

– возможные варианты обсуждения темы;

– вопросы для создания проблемной ситуации;

– приемы выявления позиции у отдельных лиц или микрогрупп;

– порядок завершения занятия.

Выступление – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы.

Текст выступления должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более пяти минут.

Методические рекомендации по защите кейсов:

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы

(выходу из ситуации), описанном в практическом задании (кейсе).

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) свое решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

Кейс-метод позволяет применить теоретические знания к решению практических задач, обеспечивает более эффективное усвоение материала за счет высокой эмоциональной вовлеченности и активного участия обучаемых, позволяет совершенствовать «мягкие навыки» (softskills). Решение кейсов состоит из нескольких шагов:

- 1) исследования предложенной ситуации (кейса);
- 2) сбора и анализа недостающей информации;
- 3) обсуждения возможных вариантов решения проблемы;
- 4) выработки наилучшего решения.

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Изучение данной дисциплины предусматривает обязательную самостоятельную работу магистра. Выполнение самостоятельной работы предполагает: качественную подготовку ко всем видам учебных занятий; реферирование и аннотирование указанных преподавателем источников и литературы; систематический просмотр периодических изданий целью выявления публикаций в области изучаемой проблематики; изучение учебной литературы; использование Web-ресурсов; в период сессий подготовку докладов-презентаций по отдельным темам дисциплины.

В процессе самостоятельной подготовки при освоении дисциплины необходимо изучить основную литературу, затем – дополнительную. Именно знакомство с дополнительной литературой, значительная часть которой существует как в печатном, так и электронном виде, способствует более глубокому освоению изученного материала. Литературу можно найти в указанных выше источниках, сети Интернет.

Самостоятельная работа предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты, устанавливать контакты и взаимодействия с различными социальными группами. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий. *Учебники из списка основной литературы взаимозаменяемы.*

Вопросы для самопроверки

1. Управление как социальный феномен.
2. Научные подходы в управлении.
3. Менталитет как основа управленческой культуры.

4. Характеристики американской управленческой культуры.
5. Японская управленческая культура.
6. Российская управленческая культура.
7. Уровни психолого-управленческой проблематики.
8. Лидерство и руководство.
9. Теории лидерства.
10. Стили руководства.
11. Динамика развития группы.
12. Стадии формирования команды.
13. Малая группа и команда.
14. Мотивация: положительная и отрицательная. мотивации.
15. Стресс: причины возникновения.
16. Виды стресса.
17. Способы управления стрессом.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература.

1. Васильева, Инна Витальевна. Психотехники и психодиагностика в управлении персоналом [Электронный ресурс] / Инна Витальевна Васильевна. - М.:Юрайт, 2019. 122с.
2. Жолудева, Светлана Васильевна. Психология управления персоналом [Электронный ресурс] / С.В.Жолудева, М.В.Науменко, И.А.Панкратова и др. - М.:Юрайт, 2018. 350с.
3. Леонов, Николай Ильич. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Николай Ильич Леонов. - М.:Юрайт, 2019. 193с.
4. Пряжникова, Елена Юрьевна. Психология труда [Электронный ресурс] : теория и практика / Елена Юрьевна Пряжникова. - М.:Юрайт, 2017. 520с.

7.2. Дополнительная литература.

1. Анцупов А.Я., Психология профессиональной деятельности : лекции "В помощь преподавателю" / А.Я.Анцупов, О.И. Жданов, В.Г.Зызыкин, Л.И.Катаева, Р.Л.Кричевскийи др. - М.:Изд-во РАГС,2010
2. Афанасьева Е. А. Организационная психология[Электронный ресурс] / Е.А.Афанасьева – «Саратов: Вузовское образование», 2014
3. Иванова, Е.М. Психология профессиональной деятельности / Е.М.Иванова - М.:ПЕР СЭ, 2012
4. Ильин, Е.П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности / Е.П.Ильин- СПб.[и др.]:Питер, 2015
5. Маркин, Е.Н. Опорные конспекты к курсу "Психология управленческой деятельности" / Е.Н.Маркин - М.:Изд-во РАГС, 2009
6. Спивак В. А. Организационное поведение и управление персоналом. / В.А.Спивак- СПб.: Питер, 2014.
7. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности : теория и практика. Под ред. Г. С. Никифорова - СПб.:Речь, 2010

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 27 мая 2003 г. «О системе государственной службы Российской Федерации» N 58-ФЗ (с изменениями и дополнениями).

3. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).
4. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Информационно-правовая система «Консультант Плюс».
5. Указ Президента РФ от 9 марта 2004 г. N 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" (с изменениями и дополнениями).
6. Указ Президента Российской Федерации от 16 июня 2004 г. № 910 «О мерах по совершенствованию государственного управления (с изменениями и дополнениями).
7. Указ Президента РФ от 11 августа 2016 г. № 403 «Об Основных направлениях развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 - 2018 годы» // Собр. законодательства РФ от 15 августа 2016 г.. № 33. ст. 5165
8. Распоряжение Правительства РФ от 12.09.2016 № 1919-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Основных направлений развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 - 2018 годы, утвержденных Указом Президента РФ от 11.08.2016 г. № 403» //URL: <http://government.ru>

7.4. Интернет-ресурсы

1. <http://dic.academic.ru/dic.nsf/>
2. <http://psychology.net.ru/>
3. <http://psyjournals.ru/topic/exp/index.shtml>
4. <http://flogiston.ru/library/>

7.5. Иные источники

Сайт научной библиотеки СЗИУ <http://nwipa.ru>

1. Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
2. Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
3. Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
4. Статьи из периодических изданий пообщественными гуманитарным наукам «Ист - Вью»
5. Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
6. **Англоязычные ресурсы EBSCO Publishing**- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно–популярных журналов.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Перечень информационных технологий, используемых в ходе изучения курса

- Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
- Программа **SPSS Statistics** («*Statistical Package for the Social Sciences*») — компьютерная программа для статистической обработки данных при проведении прикладных исследований в социальных науках.

Материально-техническая база

Таблица 7

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов
4.	Прочее

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft PowerPoint для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения.