МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. В. Сенченко
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стресс-менеджмент

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.06 Торговое дело**
Направленность (профиль) / специализация: **Маркетинг в торговой деятельности**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **Менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2021 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	36	36	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	72	72	часов
4	Самостоятельная работа	72	72	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е.

Зачёт с оценкой: 7 семестр

Томск

Согласована на портале № 48937

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 10 от «28» 11 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.06 Торговое дело, утвержденного 12.11.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента _____ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЭФ _____ А. В. Богомолова

Заведующий выпускающей каф. Менеджмента _____ М. А. Афонасова

Эксперты:

Профессор кафедры менеджмента (менеджмента) _____ М. А. Афонасова

Доцент кафедры менеджмента (менеджмента) _____ Ж. Н. Аксенова

Согласована на портале № 48937

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Формирование комплекса знаний о методах управления стрессом и профилактики стрессогенных ситуаций в организации, а также умений и навыков анализа конфликтов и выбора управленческих действий по их разрешению, которые позволят им в будущем применять теоретические положения в управленческой деятельности по отношению к персоналу организации, выбирать и применять методы управления, соответствующие параметрам стрессогенных ситуаций.

1.2. Задачи дисциплины

– дать теоретические знания о стресс-менеджменте и управлении конфликтами;

– сформировать навыки анализа стресс-факторов рабочего пространства для решения управленческих задач;

– сформировать навыки диагностики синдромов профессионального стресса, использования ее результатов для управления малым коллективом;

– сформировать навыки выбора и реализации стратегий преодоления стресса;

– сформировать умение выбора и использования методов разрешения конфликтных ситуаций в коллективе предприятия.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стресс-менеджмент» (Б1.В.ДВ.5.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Деловые коммуникации, Менеджмент, Основы коммуникации и самоорганизации студентов с инвалидностью, Психология управления.

Последующими дисциплинами являются: Управление персоналом организации.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-5 способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** направления стресс-менеджмента; стрессовую симптоматику и методы ее диагностики; типы, причины и методы анализа конфликтов в организации; основные понятия и типы стрессовых ситуаций; тенденции развития и основные детерминанты профессиональных деструкций; модели и механизмы преодоления стресса; стратегии и методы управления конфликтами в организации.

– **уметь** применять методики и опросники для выявления и характеристики депрессивных состояний; применять методы анализа конфликтов в деятельности руководителя; описывать стресс-синдромы профессиональной деятельности; выбирать и использовать копинг-стратегии для преодоления стресса; выбирать и использовать стратегии подхода к конфликтам в малых коллективах.

– **владеть** навыками использования моделей и механизмов преодоления стресса в профессиональной деятельности; навыками повышения психологической компетентности как ресурса стрессоустойчивости; навыками выбора и использования методов управления организационными конфликтами в малых коллективах; навыками применения коммуникативных и организационных технологий разрешения конфликтов в малых коллективах.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Аудиторные занятия (всего)	72	72

Согласована на портале № 48937

Лекции	36	36
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Проработка лекционного материала	40	40
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	32	32
Всего (без экзамена)	144	144
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Основы управления стрессом и конфликтами	7	7	14	28	ПК-5
2 Оценка стресс-факторов в профессиональной деятельности	7	7	14	28	ПК-5
3 Диагностика синдромов профессионального стресса	8	8	14	30	ПК-5
4 Преодолевающее поведение в стрессовых ситуациях и стрессоустойчивость	7	7	16	30	ПК-5
5 Стратегии и методы управления конфликтами в организации	7	7	14	28	ПК-5
Итого за семестр	36	36	72	144	
Итого	36	36	72	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Основы управления стрессом и конфликтами	Стресс-менеджмент как самостоятельное научно-практическое направление. Направления стресс-менеджмента: организационное, медицинское, психологическое.Понятие стресса. Эмоциональный стресс. Научные подходы к изучению стресса на работе.Стрессовая симптоматика. Методики и опросники. Качественная характеристика депрессивных состоя-	7	ПК-5

Согласована на портале № 48937

	ний.Конфликт как объект управления. Типы конфликтов организации. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя. Причины и динамика конфликтов.		
	Итого	7	
2 Оценка стресс-факторов в профессиональной деятельности	Понятия профессионального и организационного стресса. Стресс-факторы рабочего пространства. Методики измерения стрессов на работе. Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя. Пространство организационных проблем (модульный подход).Ситуационный подход к стрессу. Основные понятия и типы стрессовых ситуаций. Классификация стрессовых воздействий. Оценка стрессогенности трудных ситуаций на рабочем месте.	7	ПК-5
	Итого	7	
3 Диагностика синдромов профессионального стресса	Стресс-синдромы профессиональной деятельности. Уровни описания синдромов стресса. Тенденции развития профессиональных деструкций. Основные детерминанты профессиональных деструкций. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей проф.деятельности, возраста, стажа работы и гендерных различий. Синдром выгорания. Модели выгорания. Процессуальная модель выгорания Дж.Гринберга. Концепция развития синдрома выгорания М.Буриша (6 фаз). Тайм-синдром как следствие информационного стресса менеджера. Состояния сниженной работоспособности.	8	ПК-5
	Итого	8	
4 Преодолевающее поведение в стрессовых ситуациях и стрессоустойчивость	Понятие «копинг». Модели и механизмы преодоления стресса. Психологическое предназначение и классификация копинг-стратегий. Эволюция стратегий преодоления стресса. Гендерные и возрастные особенности преодолевающего поведения. Семейные и профессиональные факторы преодолевающего поведения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Проактивное совладающее поведение. Стрессоустойчивость. Психологическая компетентность как ресурс стрессоустойчивости.	7	ПК-5
	Итого	7	
5 Стратегии и методы управления	Подходы руководителя к конфликту. Нормативная (морально-правовая) стратегия.	7	ПК-5

Согласована на портале № 48937

конфликтами в организации	Реалистическая стратегия. Идеалистическая (интегративная) стратегия. Методы управления конфликтами. Коммуникативные технологии: эффективное общение, рациональное поведение, критика, медиация. Варианты посредничества. Принципы медиации. Этапы и стадии процесса медиации. Технология переговорного процесса. Типы поведения личности в конфликте. Особенности управления конфликтами в малых коллективах.		
	Итого	7	
Итого за семестр		36	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					
1 Деловые коммуникации					+
2 Менеджмент	+				+
3 Основы коммуникации и самоорганизации студентов с инвалидностью				+	
4 Психология управления	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины					
1 Управление персоналом организации	+	+	+	+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПК-5	+	+	+	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Зачёт с оценкой

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Согласована на портале № 48937

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Основы управления стрессом и конфликтами	Опрос по теме раздела.Практические задания - стр. 8-10 Методических указаний.Тестовые задания по теме.	7	ПК-5
	Итого	7	
2 Оценка стресс-факторов в профессиональной деятельности	Опрос по темам раздела.Практические задания - стр. 10-12 Методических указанийТестовые задания по теме.	7	ПК-5
	Итого	7	
3 Диагностика синдромов профессионального стресса	Опрос по темам раздела.Практические задания - стр. 12-15 Методических указаний.Тестовые задания по теме.	8	ПК-5
	Итого	8	
4 Преодолевающее поведение в стрессовых ситуациях и стрессоустойчивость	Опрос по темам раздела.Практические задания - стр. 15-16 Методических указаний.Тестовые задания по теме.	7	ПК-5
	Итого	7	
5 Стратегии и методы управления конфликтами в организации	Опрос по темам раздела.Практические задания - стр. 17-18 Методических указаний.Тестовые задания по теме.	7	ПК-5
	Итого	7	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Основы управления стрессом и конфликтами	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ПК-5	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	14		
2 Оценка стресс-факторов в профессиональной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ПК-5	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	14		

Согласована на портале № 48937

3 Диагностика синдромов профессионального стресса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ПК-5	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	14		
4 Преодолевающее поведение в стрессовых ситуациях и стрессоустойчивость	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ПК-5	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	16		
5 Стратегии и методы управления конфликтами в	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ПК-5	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	14		
Итого за семестр		72		
Итого		72		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Конспект самоподготовки	7	7	7	21
Опрос на занятиях	10	10	10	30
Тест	15	16	18	49
Итого максимум за период	32	33	35	100
Нарастающим итогом	32	65	100	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3

Согласована на портале № 48937

< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Водопьянова Н.Е. Стресс-менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры / Н.Е.Водопьянова.- М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 283 с. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/stress-menedzhment-438202 (дата обращения: 29.06.2020).

2. Психодиагностика персонала [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / И.В. Васильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 122 с. – (Высшее образование). – Текст : непосредственный. — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/psihodiagnostika-personala-456898#page/1 (дата обращения: 29.06.2020).

12.2. Дополнительная литература

1. Черкасская Г.В. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В.Черкасская, М.Л.Бадхен.- М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 236 с. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-konfliktami-438893#page/1 (дата обращения: 29.06.2020).

2. Водопьянова Н.Е. Психология управления персоналом. Психическое выгорание [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / Н.Е.Водопьянова, Е.С.Старченкова.- М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 299 с. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-psihicheskoe-vygoranie-438201#page/1 (дата обращения: 29.06.2020).

3. Светлов В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент : Учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. - СПб. : Питер, 2005. - 539[5] с. : ил., табл. - Алф. указ.: с. 537-539. - ISBN 5-469-00057-5 : 151.36 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Стресс-менеджмент [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов всех форм обучения, обучающихся по направлению подготовки «Торговое дело» [/ Т. Д. Санникова - 2020. 27 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/9268 (дата обращения: 29.06.2020).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах,

Согласована на портале № 48937

адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. HR-Portal / HR-Сообщество и Публикации.- https://hr-portal.ru/article/stress-menedzhment
2. Оперсонале.- https://opersonale.ru/upravlenie-personalom/upravlenie-personalom-upravlenie-personalom/upravlenie-konfliktami-i-stressami.html
3. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор MS506;
- ПЭВМ С14 (Intel Core i3 2 Гб, Windows7);
- Экран на электро-приводе;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;

Согласована на портале № 48937

- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:
- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. При каком подходе к управлению стрессами стресс рассматривается как личная проблема, для решения которой используется широкий спектр терапевтических и профилактических методов?

1) при медицинском
2) при организационном
3) при психологическом

2. Стресс – это…
1) состояние, противоположное душевному равновесию
2) экстремальное событие в жизни человека
3) ситуация конфликта

3. Физиологическая реакция на стресс…
1) не зависит от природы стрессора
2) зависит от природы стрессора

Согласована на портале № 48937

3) зависит от свойств личности
4) не зависит от длительности воздействия стрессора

4. К стрессовой симптоматике в эмоциональной сфере относятся:
1) обострение тревоги, апатии, депрессии
2) восприятие угрозы, опасности
3) мобилизация сл или капитуляция
4) изменение привычных темпов деятельности

5. Оценка ситуации как неопределенной – это симптом стресса в сфере…
1) эмоциональной
2) когнитивной
3) мотивационной
4) поведенческой

6. Специфическое аффективное состояние индивида, характеризующееся отрицательными эмоциями, а также трансформацией мотивационной, когнитивной и поведенческой сфер – это…
1) депрессия
2) эйфория
3) стресс

7. Аффективная подавленность в виде тоскливости, безысходности, обреченности – это депрессивное состояние, называемое…
1) гипотимия
2) апатия
3) дисфория
4) растерянность

8. Мрачность, враждебность, вспышки гнева, агрессии характерны для депрессивного состояния, называемого…
1) гипотимия
2) апатия
3) дисфория
4) тревога

9. К стресс-факторам рабочего пространства относятся:
1) ролевые конфликты
2) высокие профессиональные требования
3) отсутствие личной ответственности
4) привлечение к принятию решений

10. Подход к изучению социальных ситуаций, при котором предметом изучения является наблюдаемое поведение, а не когнитивные процессы, называется…
1) экологический
2) измерительный
3) компонентный
4) средовой

11. Ситуация, содержащая некоторые объективные и субъективные характеристики с потенциальным риском стресс-реагирования участников – это…
1) стрессогенная ситуация
2) стрессовая ситуация
3) дистресс

Согласована на портале № 48937

12. Совокупность стрессогенных физических и социальных переменных внешнего мира – это…

1) стрессовая среда
2) стрессовые события
3) стрессовые стимулы
4) стрессовое окружение

13. Совокупность относительно устойчивых проявлений стрессового реагирования в типичных профессионально-трудных или стрессогенных ситуациях – это…

1) стресс-синдром
2) стресс-фактор
3) стрессовая среда
4) стрессовый стимул

14. Выберите основные тенденции развития профессиональных деструкций:

1) нереалистичные цели
2) профессиональные конфликты
3) высокая профессиональная мобильность
4) интеграция профессионального развития

15. Ощущение собственной некомпетентности, негативное восприятие себя как профессионала – это…

1) редукция персональных достижений
2) эмоциональное истощение
3) деперсонализация

16. Какой фазе развития синдрома профессионального выгорания свойственно экзистенциальное отчаяние?

1) фазе разочарования
2) фазе деструктивного поведения
3) фазе эмоциональных реакций
4) фазе психосоматических реакций

17. Конфликт – это…

1) столкновение противоположных позиций
2) борьба мнений
3) спор, дискуссия по острой проблеме
4) соперничество, направленное на достижение победы в споре

18. То, из-за чего возникает конфликт – это…

1) предмет конфликта
2) мотивы конфликта
3) стороны конфликта
4) образ конфликтной ситуации

19. Конфликтогены – это…

1) слова, действия, которые могут привести к конфликту
2) проявления конфликта
3) поведенческие реакции личности в конфликте
4) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

20. Что относится к форме разрешения конфликта?

1) порицание, юмор, убеждение
2) требования, критика, подчинение

Согласована на портале № 48937

3) беседа, разъяснение, регулирование

4) уступка, компромисс, сотрудничество

14.1.2. Темы опросов на занятиях

Тема 1. Основы управления стрессом и конфликтами

Стресс-менеджмент как самостоятельное научно-практическое направление. Направления стресс-менеджмента: организационное, медицинское, психологическое.

Понятие стресса. Эмоциональный стресс. Научные подходы к изучению стресса на работе.

Стрессовая симптоматика. Методики и опросники. Качественная характеристика депрессивных состояний.

Конфликт как объект управления. Типы конфликтов организации. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя. Причины и динамика конфликтов.

Тема 2 Оценка стресс-факторов в профессиональной деятельности

Понятия профессионального и организационного стресса. Стресс-факторы рабочего пространства. Методики измерения стрессов на работе. Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя. Пространство организационных проблем (модульный подход).

Ситуационный подход к стрессу. Основные понятия и типы стрессовых ситуаций. Классификация стрессовых воздействий. Оценка стрессогенности трудных ситуаций на рабочем месте.

Тема 3 Диагностика синдромов профессионального стресса

Стресс-синдромы профессиональной деятельности. Уровни описания синдромов стресса. Тенденции развития профессиональных деструкций. Основные детерминанты профессиональных деструкций. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей проф.деятельности, возраста, стажа работы и гендерных различий. Синдром выгорания. Модели выгорания. Процессуальная модель выгорания Дж.Гринберга. Концепция развития синдрома выгорания М.Буриша (6 фаз). Тайм-синдром как следствие информационного стресса менеджера. Состояния сниженной работоспособности.

Тема 4 Преодолевающее поведение в стрессовых ситуациях и стрессоустойчивость

Понятие «копинг». Модели и механизмы преодоления стресса. Психологическое предназначение и классификация копинг-стратегий. Эволюция стратегий преодоления стресса. Гендерные и возрастные особенности преодолевающего поведения. Семейные и профессиональные факторы преодолевающего поведения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Проактивное совладающее поведение.

Стрессоустойчивость. Психологическая компетентность как ресурс стрессоустойчивости.

Тема 5 Стратегии и методы управления конфликтами в организации

Подходы руководителя к конфликту. Нормативная (морально-правовая) стратегия. Реалистическая стратегия. Идеалистическая (интегративная) стратегия. Методы управления конфликтами. Коммуникативные технологии: эффективное общение, рациональное поведение, критика, медиация. Варианты посредничества. Принципы медиации. Этапы и стадии процесса медиации. Технология переговорного процесса. Типы поведения личности в конфликте. Особенности конфликтов в малых коллективах.

14.1.3. Вопросы на самоподготовку

1. Организационные источники стресса в сфере продаж.
2. Социальные роли и ролевой конфликт в торговле.
3. Стресс от недостатка участия в деятельности организации.
4. Обусловленность стресса личностными свойствами персонала торговой организации.
5. Персональные стратегии борьбы со стрессом.
6. Факторы развития синдрома выгорания у работников сферы продаж.
7. Эмоциональное выгорание менеджеров.
8. Организационные меры управления стрессами в сфере продаж.
9. Основные и дополнительные причины возникновения конфронтации между участниками торговых сделок.
10. Конфликтогенные ситуации в сфере продаж.
11. Профилактика перерастания конфликтогенных ситуаций в конфликты.
12. Структурные методы разрешения конфликтов.

Согласована на портале № 48937

14.1.4. Вопросы для зачёта с оценкой

1. Организационное направление стресс-менеджмента.
2. Медицинское направление стресс-менеджмента.
3. Психологическое направление стресс-менеджмента.
4. Понятие стресса. Эмоциональный стресс.
5. Научные подходы к изучению стресса на работе.
6. Стрессовая симптоматика.
7. Методики и опросники.
8. Качественная характеристика депрессивных состояний.
9. Конфликт как объект управления.
10. Типы конфликтов организации.
11. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя.
12. Причины и динамика конфликтов.
13. Понятие профессионального стресса.
14. Понятие организационного стресса.
15. Стресс-факторы рабочего пространства в сфере продаж.
16. Методики измерения стрессов на работе.
17. Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя.
18. Пространство организационных проблем (модульный подход).
19. Ситуационный подход к стрессу.
20. Основные понятия и типы стрессовых ситуаций.
21. Классификация стрессовых воздействий.
22. Оценка стрессогенности трудных ситуаций на рабочем месте в сфере продаж.
23. Стресс-синдромы профессиональной деятельности.
24. Уровни описания синдромов стресса.
25. Тенденции развития профессиональных деструкций.
26. Основные детерминанты профессиональных деструкций в сфере продаж.
27. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей профессиональной деятельности.
28. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей возраста.
29. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей стажа работы.
30. Специфика развития стресс-синдромов в зависимости от особенностей гендерных различий.
31. Синдром выгорания. Особенности профессионального выгорания в сфере продаж.
32. Модели психологического выгорания.
33. Процессуальная модель выгорания Дж.Гринберга.
34. Концепция развития синдрома выгорания М.Буриша (6 фаз).
35. Тайм-синдром как следствие информационного стресса менеджера.
36. Состояния сниженной работоспособности.
37. Понятие «копинг».
38. Модели и механизмы преодоления стресса.
39. Психологическое предназначение и классификация копинг-стратегий.
40. Эволюция стратегий преодоления стресса.
41. Гендерные и возрастные особенности преодолевающего поведения.
42. Семейные и профессиональные факторы преодолевающего поведения.
43. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
44. Проактивное совладающее поведение.
45. Стрессоустойчивость.
46. Психологическая компетентность как ресурс стрессоустойчивости.
47. Подходы руководителя к конфликту.
48. Нормативная (морально-правовая) стратегия.
49. Реалистическая стратегия.
50. Идеалистическая (интегративная) стратегия.
51. Методы управления конфликтами.

Согласована на портале № 48937

52. Коммуникативные технологии: эффективное общение.
53. Коммуникативные технологии: рациональное поведение.
54. Коммуникативные технологии: критика.
55. Коммуникативные технологии: медиация.
56. Варианты посредничества.
57. Принципы медиации.
58. Этапы и стадии процесса медиации.
59. Технология переговорного процесса.
60. Типы поведения личности в конфликте.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Согласована на портале № 48937

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 48937