МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стресс-менеджмент в сервисной деятельности

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	54	54	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е

Экзамен: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 18778

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 40 от «12» 4 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20 октября 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

ассистент каф. ТУ _____ А. В. Бусыгина

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперт:

доцент каф. ТУ _____ А. Н. Булдаков

Согласована на портале № 18778

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

развитие способности эффективной организации труда, взаимодействия с внутренней и внешней средой организации за счет управления стрессами в профессиональной деятельности

1.2. Задачи дисциплины

- изучение механизмов развития стресса
- определение стресс-факторов в профессиональной деятельности
- методы и средства управления стрессовыми ситуациями
- изучение путей минимизации последствий стрессов

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Стресс-менеджмент в сервисной деятельности» (Б1.В.ДВ.10.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Конфликтология, Психологический практикум.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Управление контактной зоной.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;
- ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** основные виды стресса и стресс-факторов; методы минимизации последствий стрессов; методы повышения стрессоустойчивости
- **уметь** определять уровень стрессоустойчивости; определять ведущие стресс-факторы профессиональной деятельности и минимизировать их влияние
- **владеть** методами определения и повышения уровня стрессоустойчивости; навыками управления стрессовыми ситуациями для минимизации их последствий

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)	54	54
Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Проработка лекционного материала	18	18
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	36	36
Всего (без экзамена)	108	108
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

Согласована на портале № 18778

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	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Стресс. Его сущность и механизмы развития	4	8	12	24	ОК-4, ОК-5, ПК-1
2 Стресс-факторы в профессиональной деятельности	4	8	12	24	ОК-4, ОК-5, ПК-1
3 Управление стрессовыми ситуациями	10	20	30	60	ОК-4, ОК-5, ПК-1
Итого за семестр	18	36	54	108	
Итого	18	36	54	108	

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 Стресс. Его сущность и механизмы развития	Определение стресса. Сущность и виды стресса. Механизмы развития стресса.	4	ОК-4, ОК-5
	Итого	4	
2 Стресс-факторы в профессиональной деятельности	Группы стрессоров и их разновидности	4	ОК-4, ОК-5, ПК-1
	Итого	4	
3 Управление стрессовыми ситуациями	Методы и средства управления стрессовыми ситуациями. Пути минимизации последствий стрессов	10	ОК-4, ОК-5, ПК-1
	Итого	10	
Итого за семестр		18	

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.

Согласована на портале № 18778

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин		
	1	2	3
Предшествующие дисциплины			
1 Конфликтология		+	+
2 Психологический практикум			+
Последующие дисциплины			
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	+	+	+
2 Управление контактной зоной			+

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 и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Выступление (доклад) на занятии
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Выступление (доклад) на занятии
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Выступление (доклад) на занятии

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 № 18778

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Стресс. Его сущность и механизмы развития	Виды, уровни и механизм развития стресса	8	ОК-4, ОК-5, ПК-1
	Итого	8	
2 Стресс-факторы в профессиональной деятельности	Определение ведущих стресс-факторов профессиональной деятельности. Определение уровня стрессоустойчивости	8	ОК-4, ОК-5, ПК-1
	Итого	8	
3 Управление стрессовыми ситуациями	Методы и средства управления стрессовыми ситуациями. Методы минимизации последствий стрессовых ситуаций. Методы профилактики стрессов	20	ОК-4, ОК-5, ПК-1
	Итого	20	
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 Стресс. Его сущность и механизмы развития	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ОК-5, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Контрольная работа
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	12		
2 Стресс-факторы в профессиональной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ОК-5, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Контрольная работа
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	12		
3 Управление стрессовыми ситуациями	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	20	ОК-4, ОК-5, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Контрольная работа

Согласована на портале № 18778

	Проработка лекционного материала	10		
	Итого	30		
Итого за семестр		54		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		90		

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

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				
Выступление (доклад) на занятии	10	10	10	30
Контрольная работа	10	15	15	40
Итого максимум за период	20	25	25	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	45	70	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
< 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)

Согласована на портале № 18778

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. Физиология человека: Методическое пособие по практическим работам и самостоятельной работе / Несмелова Н. Н. - 2012. 72 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/2336, дата обращения: 21.04.2017.
2. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Смольникова Л. В. - 2016. 203 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419, дата обращения: 21.04.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Реабилитация людей, оказавшихся в экстренных ситуациях (клинические, социально-психологические и психотерапевтические аспекты) : Учебное пособие / И. Я. Стоянова, С. А. Ошаев ; Министерство образования Российской Федерации, Томский государственный педагогический университет. - Томск : ТМЦДО, 2002. - 166[2] с. - Библиогр.: с. 164-166. - (в пер.) : 49.80 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
2. Как снять стресс : 30 способов улучшить свое самочувствие за 3 минуты: Пер. с англ. / Кристан Шрайнер; Пер. Т. В. Цырлина, Предисл. Ю. В. Пахомов. - М. : Прогресс, 1993 ; М. : Универс, 1993. - 270[2] с. - Библиогр.: с. 266-267. - ISBN 5-01-003804-8 (в пер.) : 6.50 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
3. Трансформация стресса в жизненную энергию : Пер. с англ. / М. Чиа ; пер. Я. Жук, пер. Н. Рубан. - Киев : София, 2004 ; М. : София, 2004. - 190[2] с. : ил. - ISBN 5-9550-0273-1 : 148.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Психологические особенности поведения в стрессовой ситуации: Методические указания по семинарам / Гумерова Р. В. - 2012. 15 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1560, дата обращения: 21.04.2017.
2. Физиология человека: Методическое пособие по практическим работам и самостоятельной работе / Несмелова Н. Н. - 2012. 72 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/2336, дата обращения: 21.04.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, 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. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Не требуется

Согласована на портале № 18778

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое 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 15, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских)занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, Томская область, г. Томск, Вершнина ул., д. 47, 2 этаж, ауд. 205. Состав оборудования: учебная мебель, доска маркерная - 1 шт.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Вершинина, 47, 2 этаж, ауд. 209. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 4 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

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

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **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 удаленного просмотра.

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

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями	Собеседование по вопросам к зачету,	Преимущественно устная проверка

Согласована на портале № 18778

зрения	опрос по терминам	(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 средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ 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.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов 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 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.

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 обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 18778

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Стресс-менеджмент в сервисной деятельности

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**

Учебный план набора 2016 года

Разработчик:
- ассистент каф. ТУ А. В. Бусыгина

Экзамен: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 18778

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Должен знать основные виды стресса и стресс-факторов; методы минимизации последствий стрессов; методы повышения стрессоустойчивости; Должен уметь определять уровень стрессоустойчивости; определять ведущие стресс-факторы профессиональной деятельности и минимизировать их влияние; Должен владеть методами определения и повышения уровня стрессоустойчивости; навыками управления стрессовыми ситуациями для минимизации их последствий;
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ПК-1

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Согласована на портале № 18778

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	основные группы стресс-факторов при организации контактной зоны предприятия сервиса	определять уровень стрессоустойчивости	навыками повышения стрессоустойчивости при организации и управлении контактной зоной предприятия севриса
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;	• Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• широкий спектр стресс-факторов различной природы;	• определять уровень стрессоустойчивости, самостоятельно подбирая методики, исходя из требований ситуации;	• навыками повышения стрессоустойчивости; • навыками организации и управлении контактной зоной предприятия сервиса;
Хорошо (базовый уровень)	• основные виды физиологических и психологических стресс-факторов;	• определять уровень стрессоустойчивости, самостоятельно подбирая методики;	• навыками повышения стрессоустойчивости;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• основные группы стресс-факторов;	• определять уровень стрессоустойчивости по предложенным методикам;	• навыками стабилизации и поддержания уровня стрессоустойчивости;

2.2 Компетенция ОК-5

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	методы организации деятельности личности	самостоятельно организовать свою деятельность	навыками самоорганизации и самообразования
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная ра-	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная ра-	• Самостоятельная работа;

Согласована на портале № 18778

	бота;	бота;	
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;	• Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в области самоорганизации и самообразования;	• Обладает диапазоном практических умений в области самоорганизации и самообразования;	• Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия в области самоорганизации и самообразования;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы самоорганизации и самообразования;	• Обладает диапазоном практических умений в области самоорганизации и самообразования;	• Берет ответственность за решение задач в области самоорганизации и самообразование;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми общими знаниями в области самоорганизации и самообразования;	• Обладает основными умениями, требуемыми в области самоорганизации и самообразования;	• Владеет навыками в области самоорганизации и самообразования;

2.3 Компетенция ОК-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия общества; принципы и методы эффективной командной работы при толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	взаимодействовать при работе в команде; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	способностью работать в команде; способностью толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценива-	• Контрольная работа; • Выступление	• Контрольная работа; • Выступление	• Выступление (доклад) на занятии;

Согласована на портале № 18778

ния	(доклад) на занятии; • Экзамен;	(доклад) на занятии; • Экзамен;	• Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 8.

Таблица 8 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• обладает фактическими и теоретическими знаниями о работе в команде; • виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; • современные технологии эффективного общения;	• применять знания в области работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	• развитыми навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
Хорошо (базовый уровень)	• обладает фактическими и теоретическими знаниями о работе в команде; • виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией;	• обладает диапазоном практических умений, требуемых для работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• обладает теоретическими знаниями о работе в команде;	• применять общие базовые знания работы в команде, аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	• навыками работы в команде;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Темы докладов

– Виды стресса. Уровни стресса. Стресс-факторы (психологические, физиологические). Методы управления стрессами.

3.2 Темы контрольных работ

– Сущность стресса. Стресс-факторы профессиональной деятельности. Методы минимизации последствий стрессов.

3.3 Экзаменационные вопросы

– Виды стресса. Уровни стресса. Механизм развития стресса, его стадии. Психологический стресс. Физиологический стресс. Основные стресс-факторы профессиональной деятельности. Методы борьбы со стрессом. Методы минимизации последствий стрессов. Методы профилак-

Согласована на портале № 18778

тики стрессов. Управление стрессовыми ситуациями. Стрессоустойчивость, методы ее определения

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Физиология человека: Методическое пособие по практическим работам и самостоятельной работе / Несмелова Н. Н. - 2012. 72 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/2336, свободный.
2. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Смольникова Л. В. - 2016. 203 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Реабилитация людей, оказавшихся в экстренных ситуациях (клинические, социально-психологические и психотерапевтические аспекты) : Учебное пособие / И. Я. Стоянова, С. А. Ошаев ; Министерство образования Российской Федерации, Томский государственный педагогический университет. - Томск : ТМЦДО, 2002. - 166[2] с. - Библиогр.: с. 164-166. - (в пер.) : 49.80 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
2. Как снять стресс : 30 способов улучшить свое самочувствие за 3 минуты: Пер. с англ. / Кристан Шрайнер; Пер. Т. В. Цырлина, Предисл. Ю. В. Пахомов. - М. : Прогресс, 1993 ; М. : Универс, 1993. - 270[2] с. - Библиогр.: с. 266-267. - ISBN 5-01-003804-8 (в пер.) : 6.50 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)
3. Трансформация стресса в жизненную энергию : Пер. с англ. / М. Чиа ; пер. Я. Жук, пер. Н. Рубан. - Киев : София, 2004 ; М. : София, 2004. - 190[2] с. : ил. - ISBN 5-9550-0273-1 : 148.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Психологические особенности поведения в стрессовой ситуации: Методические указания по семинарам / Гумерова Р. В. - 2012. 15 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1560, свободный.
2. Физиология человека: Методическое пособие по практическим работам и самостоятельной работе / Несмелова Н. Н. - 2012. 72 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/2336, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не требуется

Согласована на портале № 18778