МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стресс-менеджмент в сервисной деятельности

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **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 2018

Согласована на портале № 32137

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Ст. преподаватель каф. ТУ _____ А. В. Бусыгина

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ А. Н. Булдаков

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ Е. В. Зайцева

Согласована на портале № 32137

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: 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 обучающийся 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 № 32137

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 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. Стресс при работе в команде. Стресс при работе с клиентами с различными социальными, этническими, конфессиональными и культурными установками.	4	ОК-4, ОК-5, ПК-1
	Итого	4	
3 Управление стрессовыми ситуациями	Методы и средства управления стрессовыми ситуациями в контактной зоне предприятия сервиса. Минимизация последствий стрессов путем самоорганизации	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 № 32137

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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Выступление (доклад) на занятии, Тест

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.

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	

Согласована на портале № 32137

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

Согласована на портале № 32137

10. Курсовая работа (проект)

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				
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)
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:

Согласована на портале № 32137

https://edu.tusur.ru/publications/2336 (дата обращения: 18.06.2018).

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: 18.06.2018).

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.)

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: 18.06.2018).

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: 18.06.2018).

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, 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. www.elibrary.ru

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, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Согласована на портале № 32137

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

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.;
- 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. Стрессор – это…

Сила давления, натяжения, толкания, сжатия или кручения, возникающую при воздействии

Согласована на портале № 32137

одного предмета на другой

Деформацию, возникшую в предмете под воздействием силы

Физический, химический или эмоциональный фактор, который вызывает физиологическое или психологическое напряжение и может быть причиной болезни

Физиологическое или психологическое напряжение, возникшее в результате воздействия физических, химических или эмоциональных факторов, нарушивших существовавшее равновесие

2. В 30-х годах XX века всемирно известный врач и биолог … перенёс слово "стресс" в медицину.

Селье

Спилбергер

Кэттелл

Фрейд

3. Стадии развития стресса (отметить лишнее):

Реакция

Активация

Резизстентность

Истощение

4. Напористый человек, всегда готовый твёрдо отстаивать свою точку зрения, с развитым чувством ответственности – это личность …

Типа A

Типа B

Типа C

Типа D

5. В «дереве стресса» симптомы стресса – это:

Листья

Плоды

Ствол

Корни

6. В «дереве стресса» болезни – это:

Листья

Плоды

Ствол

Корни

7. В «дереве стресса» напряжение – это:

Листья

Плоды

Ствол

Корни

8. В «дереве стресса» стрессоры – это:

Листья

Плоды

Ствол

Корни

9. К основным группам стрессоров относится:

Физиологические

Социальные

Экономические

Первичные

10. Психологический стрессор состоит из:

2 частей

3 частей

4 частей

6 частей

11. Противоположность стрессу:

Согласована на портале № 32137

Умиротворение
Релаксация
Концентрация
Стагнация
12. Автор метода прогрессивной нервно-мышечной релаксации:
Вольпе
Селье
Юнг
Джейкобсон
13. К основным стратегиям стресс-менеджмента не относится:
Уход от проблемы
Решение проблемы
Изменение проблемы
Изменение отношения к проблеме
14. Международная ассоциация управления стрессом (International Stress Management Association, сокращённо ISMA) была создана в … году
1973
1956
1963
1974
15. Жизненные события относятся к …… причинам стресса
Внеорганизационным
Организационным
Групповым
Индивидуальным
16. К когнитивным симптомам стресса не относится:
Проблемы с памятью
Неспособность концентрироваться
Постоянное волнение
Угнетенное состояние
17. К эмоциональным симптомам не относится:
Депрессия и волнение
Невозможность расслабиться
Чувство одиночества и изоляции
Постоянные тревожные мысли
18. К методам нейтрализации стресса не относятся:
Физические
Физиологические
Биохимические
Медицинские
19. Эустресс – это…
Полезный стресс
Вредный стресс
Накопительный стресс
Реакция возбуждения
20. Дистресс – это…
Полезный стресс
Вредный стресс
Управленческий стресс
Информационный стресс

14.1.2. 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 профилактики

Согласована на портале № 32137

стрессов. Управление стрессовыми ситуациями. Стрессоустойчивость, методы ее определения

14.1.3. Темы докладов

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

14.1.4. Темы контрольных работ

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

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.

Для лиц с нарушениями слуха:

Согласована на портале № 32137

– 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 № 32137