

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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенов Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

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

## 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

## 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

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

	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

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 и	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.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>7 семестр</b>			
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 указаний. Тестовые 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
<b>7 семестр</b>				
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		

3 Диагностика синдромов профессионально о 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



< 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)
65 - 69		
3 (удовлетворительно) (зачтено)	60 - 64	E (посредственно)
	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,

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://operonale.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.;

- 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 видеовеличителей 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

- 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 сил 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

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

- 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.Бурриша (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.

#### 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.

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.



**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.