


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель УЛАОП

 Сталькина У.М.  
подпись ФИО  
«31» августа 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Перов С.Н.  
подпись ФИО  
«31» августа 2020 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ

название дисциплины

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки	Менеджмент организации
Квалификация	бакалавр
Год начала подготовки по программе	2020
Форма(ы) обучения	очная, заочная
Кафедра	менеджмента

Руководитель  
образовательной программы

 Горбунова О.А.  
подпись ФИО  
«31» августа 2020 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента  
/протокол заседания № 1 от 31.08.2020/

Заведующий кафедрой

 Горбунова О.А.  
подпись ФИО

Самара  
2020

# 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП ВО

Планируемые результаты обучения по дисциплине/ Планируемые результаты освоения ОПОП ВО	
<i>Владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)</i>	
Знает:	Теоретические основы стресс-менеджмента и процессы групповой динамики.
Умеет:	Выбирать и применять инструменты организации работы команды в процессе разработки и принятия управленческих решений и решения стратегических и оперативных управленческих задач в условиях неопределенности и воздействия стрессовых ситуаций.
Владеет:	Навыками применения инструментария организации групповой работы в условиях неопределенности и воздействия стрессовых ситуаций.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану	Курс, семестр изучения дисциплины (очная / заочная форма обучения)
<b>Б1.В.ДВ.1.1</b>	<b>Зкурс, 5семестр / 4 курс, 8 семестр</b>

## 3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

**Объем дисциплины,  
в т.ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов**

Виды учебной работы	Объем, часов/ЗЕТ		Распределение по семестрам* (очная/заочная форма обучения)			
	очная форма обучения	заочная форма обучения				
Контактная работа, в т.ч.:	36	12				
Лекции (Л)	18	4				
Практические занятия (ПЗ)	18	8				
Лабораторные работы (ЛР)						
Самостоятельная работа (СР)	72	92				
Контроль – зачет		4				
Итого объем дисциплины	108/3	108/3				

\*Указывается, если обучение по дисциплине ведется в течение нескольких семестров

### Объем дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов (очная/заочная форма обучения)			
	Л	ПЗ	ЛР	СР
Понятие и сущность стресс-менеджмента	1/-	1/-	-	6/8
Стресс, симптомы и характеристики	1/1	1/1	-	6/6
Личные качества работников, их влияние на профессионализм	2/-	2/-	-	6/8
Организационная и групповая коммуникация в рамках управления процессами на предприятиях	2/1	2/1	-	6/8

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов			
	(очная/заочная форма обучения)			
Управленческая команда на предприятии	1/-	1/1	-	6/8
Конфликты и технологии управления ими	1/-	1/-	-	6/8
Профессиональный стресс в жизни современного специалиста	1/-	1/1	-	6/8
Современные психологические подходы к анализу профессионального стресса	1/1	1/1	-	6/6
Организационный стресс	2/-	2/1	-	6/8
Стресс-менеджмент: диагностика, оценка и коррекция стресса	2/-	2/1	-	6/8
Методы профилактики и коррекции стресса	2/1	2/1	-	6/8
Эффективность процессов стресс-менеджмента на предприятии	2/-	2/-	-	6/8
Итого	18/4	18/8	-	72/92

### Содержание тематических разделов дисциплины

Наименование раздела	Содержание раздела
Понятие и сущность стресс-менеджмента	Теоретические основы стресс-менеджмента в процессе групповой динамики. Социально-экономические аспекты изучения стресса в развитых странах.. Необходимость процессов стресс-менеджмента на предприятиях, их включение в деятельность Проблема стресса в современном обществе Научные пути изучения стресса в профессиональной деятельности (три подхода). Универсальная модель стресса. Цель и стратегии стресс-менеджмента.
Стресс, симптомы и характеристики	Факторы ,вызывающие стресс. Стрессоры. Стресс как ответ на борьбу с повседневными трудностями Мифы о стрессах. Функции стресса. Четыре группы симптомов стресса (физиологические, интеллектуальные, эмоциональные и поведенческие) Полезные функции стресса. Анализ стрессовых состояний
Личные качества работников, их влияние на профессионализм	Роль, значение и структура личностных качеств работников в их трудовой деятельности. Повышение уровня личностных качеств, как фактор повышения эффективности профессиональной деятельности. Внутрличностные стрессы. Предрасположенность к стрессу. Поведение в экстремальных ситуациях. Значение эмоций в жизни человека. Ресурсы организма. Неоднозначная роль страха. Риск как форма существования. Продуктивное и непродуктивное реагирование на стрессогенную ситуацию. Методика САН.
Организационная и групповая коммуникация в рамках управления процессами на предприятиях	Структурные части процесса деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций ( совещания, переговоры, конференции и другое) Виды и структура совместной групповой работы специалистов. Совместная деятельность в принятии управленческих решений
Управленческая команда на предприятии	Понятие, структура и содержание деятельности команды. Моделирование деятельности управленческих команд. Этапы и

Наименование раздела	Содержание раздела
	методы формирования команд, критерии эффективности команды. Организация работы команды в процессе решения стратегических и оперативных управленческих задач в условиях неопределенности и воздействия стрессовых ситуаций.
Конфликты и технологии управления ими	Стадии развития конфликтов. Функции конфликтов. Основные причины и особенности организационных конфликтов. Анализ конфликтов Методы разрешения конфликтов. Инструменты проектирование групповых и организационных коммуникаций с использованием современных технологий управления конфликтами
Профессиональный стресс в жизни современного специалиста	Профессиональный стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Современные подходы к анализу профессионального стресса. Стресс и надежность деятельности. Стресс и пограничные состояния. Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса. «Триада признаков» стресса, физиологические механизмы возникновения. Стадии развития стрессовых реакций. Различие понятий «eustress» и «distress». Дистресс и его особенности, классификация стрессоров – физиологические, психологические
Современные психологические подходы к анализу профессионального стресса	Экологический подход к изучению стресса. Стресс как результат дисбаланса между требованиями среды и ресурсами человека. Методы анализа источников стресса и его негативных последствий. «Витаминная модель» психического здоровья П. Варра. «Профессиональная эпидемиология»: прогноз нарушений здоровья и личностной дезадаптации по риск-факторам профессиональной среды (В. Касл). Трансактный подход к изучению стресса. Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Роль субъективного образа ситуации и факторов когнитивной оценки в развитии стрессовых реакций.
Организационный стресс	Три уровней внутриорганизационных факторов, обуславливающие стресс (неадекватная рабочая нагрузка, конфликт ролей, экспансия технологий, ненадежность работы). Факторы стресса вне организации. Групповые факторы стресса. Профессиональное выгорание. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Организационные программы борьбы со стрессом. Оценка стрессогенности трудных ситуаций на рабочем месте
Стресс-менеджмент: диагностика, оценка и коррекция стресса	Стресс-менеджмент: диагностика, оценка и коррекция стресса. Современные технологии управления стрессом (стресс-менеджмент). Трехуровневая модель интегральной оценки стресса. Индивидуальный профиль стресса и подбор адресных рекомендаций. Прикладной стресс-менеджмент.. Основные подходы к борьбе со стрессом. Понятие стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы), их классификация по типу основной направленности. Стратегии совладающего поведения. Индивидуальные

Наименование раздела	Содержание раздела
	формы совладающего поведения (модель С. Хобфолла). Оценка стресс факторов в производственной деятельности.
Методы профилактики и коррекции стресса	Методы профилактики и коррекции стресса. Примеры методов устранения причин развития стресса — «объектная парадигма» (режимы труда и отдыха, time-management, формирование условий для здорового образа жизни» и др.). Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека в организации - культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, психо-эмоциональная разгрузка. Стратегия преодоления стрессовых ситуаций в межкультурной среде.
Эффективность процессов стресс-менеджмента на предприятии	Показатели оценки эффективности управления процессами стресс-менеджмента в организации. Формирование условий для повышения результативности деятельности предприятия при использовании инструментария стресс-менеджмента.

#### 4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

##### Образовательные технологии

Наименование технологий	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
Проблемное обучение	Активное взаимодействие обучающихся с проблемно-представленным содержанием обучения, имеющее целью развитие познавательной способности и активности, творческой самостоятельности обучающихся.	Поисковые методы обучения, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определенную предметную область, возможности которого заложены в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определенной предметной области без увеличения трудоемкости соответствующих дисциплин.	Методы погружения, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Развивающее обучение	Обучение, ориентированное на развитие физических, познавательных и нравственных способностей обучающихся путём использования их	Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе

Наименование технологий	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
	потенциальных возможностей с учетом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в течение всей жизни.	их индивидуальных возможностей и способностей и с учетом зоны ближайшего развития.
Активное, интерактивное обучение	Всемерная всесторонняя активизация учебно-познавательной деятельности обучающихся посредством различных форм взаимодействия с преподавателем и друг с другом. Имеет целью формирование и развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	Методы социально-активного обучения с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Рефлексивное обучение	Развитие субъективного опыта и критического мышления обучающихся, осознание обучающимися «продуктов» и процессов учебной деятельности, повышение качества обучения на основе информации обратной связи, полученной от обучающихся. Имеет целью формирование способности к самопознанию, адекватному самовосприятию и готовности к саморазвитию.	Традиционные рефлексивные методы с обязательной обратной связью, преимущественно ориентированные на развитие адекватного восприятия собственных особенностей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

Дисциплина реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Вид занятий (лекции, практические занятия, лабораторные работы и т.д.), форма промежуточной аттестации	Применяемые дистанционные образовательные технологии
Лекции	ДОТ 1 Zoom, ДОТ 4 Moodle
Практические занятия	ДОТ 1 Zoom, ДОТ 4 Moodle, ДОТ 8 работа с электронными обращениями обучающихся: рассылка заданий, проверка письменных работ
Зачет	ДОТ 4 Moodle, ДОТ 8 работа с электронными обращениями обучающихся: рассылка заданий, проверка письменных работ

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Учебная литература, в том числе:**

**Основная:**

1. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118132>

2. Лисовская, Н.Б. Психология кадрового менеджмента : учебно-методическое пособие / Н.Б. Лисовская, Е.А. Трощинина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2015. - 224 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8064-2106-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435428>
3. Мандель, Б.Р. Современная психология управления. Модульный курс. ФГОС-3+: учебное пособие для студентов всех уровней обучения / Б.Р. Мандель. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 348 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5658-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363425>
4. Психология экстремальных и чрезвычайных состояний : учебное пособие / И.В. Белашева, А.В. Суворова, И.Н. Польшакова и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2016. - 262 с. : ил. - Библиогр. в кн. Библиогр.: с. . ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458913>
5. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология : учебник / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02402-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255820>

#### ***Дополнительная:***

1. Абдрахманова, З.Р. Психология менеджмента и бизнеса : учебное пособие / З.Р. Абдрахманова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2014. - 236 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8158-1372-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439109>
2. Басенко, В.П. Организационное поведение : учебное пособие / В.П. Басенко, Б.М. Жуков, А.А. Романов. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 381 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01312-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255>
3. Галиахметов, Р.Н. Социально-философский анализ конфликта : монография / Р.Н. Галиахметов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2012. - 124 с. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-7638-2297-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272157>
4. Шапиро, С.А. Поведение в организации : учебное пособие / С.А. Шапиро, Е.К. Самраилова, П.И. Ананченкова. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 307 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-2542-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272157>

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Office 2007. Договор 347 от 30.08.2007, договор 989 от 21.11.2008 с Программные технологии;

Microsoft Windows 7 Professional x64 RUS. В рамках подписки Microsoft Imagine (было Dreamspark): договор 48770/CAM3615 от 08.10.2014, акт Tr061184 от 31.10.2014; договор Tr000055182 от 16.11.2015, акт Tr061918 от 08.12.2015; договор Tr000114451 от 01.11.2016 с Софтлайн.

СДО Moodle. Среда дистанционного обучения с открытым исходным кодом (распространяется свободно).

#### **Профессиональные базы данных:**

Центр раскрытия корпоративной информации <http://www.e-disclosure.ru>

<http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал

#### **Информационные справочные системы:**

Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Справочно-правовая система ГАРАНТ

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавателя дисциплины, учебной доской, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки, интерактивная доска).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические указания для преподавателя**

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических (в т.ч. лабораторные) занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов, выполнения заданий и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с профессиональными базами данных.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий;

- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных



явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

Лекции – есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрении теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать студентов при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях учитываются преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей оценке в рамках промежуточной аттестации.

### **Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ, необходимо иметь в виду, что:

- 1) инвалиды и лица с ОВЗ по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь;
- 2) инвалиды и лица с ОВЗ по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при промежуточной аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность прохождения испытания промежуточной аттестации (зачета, экзамена, и др.) обучающимся инвалидом может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи испытания, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для прохождения промежуточной аттестации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

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

## Методические указания для обучающихся

Для успешного освоения дисциплины студенты должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того чтобы выделить главное в лекции и правильно ее законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Студенты получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

#### Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале Университета. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

#### Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;

- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;

- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;

- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;

- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;

- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,

- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;

- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Планируемые результаты обучения по дисциплине / Планируемые результаты освоения ОПОП ВО		Показатели оценивания
<i>Владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)</i>		
Знает:	Теоретические основы стресс-менеджмента и процессы групповой динамики.	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
Умеет:	Выбирать и применять инструменты организации работы команды в процессе разработки и принятия управленческих решений и решения стратегических и оперативных управленческих задач в условиях неопределенности и воздействия стрессовых ситуаций.	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно
Владеет:	Навыками применения инструментария организации групповой работы в условиях неопределенности и воздействия стрессовых ситуаций.	Блок 3 контрольного задания выполнен корректно

### Типовое контрольное задание

#### БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

**Выбрать ОДИН правильный ответ**

1.1. Наиболее известной концепцией в научном подходе, определяющего стресс как ответную реакцию на беспокоящее или вредное окружение является:

- a. концепция Г.Селье
- b. концепция Т.Кокса и Дж.Макэя
- c. концепция Дж.Вайтца

1.2. Важное условие для сохранения эмоционального здоровья и следование общим принципам по повышению уровня сопротивляемости стрессовым ситуациям - это

- a. избегание стресса
- b. сопротивление стресса
- c. профилактика стресса

1.3. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей - это

- a. конфликт
- b. борьба
- c. стресс

**Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного)**

1.4. Универсальная модель стресса включает в себя:

- a. ситуация, стресс, мысли, поведение
- b. ситуация, симптомы стресса, последствия стресса, причины стресса
- c. ситуация, мысли, переживания, осознание

1.5. К психическим и поведенческим расстройствам не относится:

- a. депрессия
- b. гипертоническая болезнь
- c. реактивные психозы

1.6. К организационным проблемам относится:

- a. депрессия
- b. повышение конфликтности
- c. снижение качества жизни

**Заполнить пропуски**

1.7. Общим признаком и главной причиной организационного стресса выступает наличие внутреннего \_\_\_\_\_ между требованиями со стороны организации, привлекательностью работы в ней и реальными \_\_\_\_\_ работника.

1.8. Для того чтобы бренд стал мерилем отношений к компании, он должен стать узнаваемым и вызывать \_\_\_\_\_ эмоции у окружающих.

1.9. Перегорание можно определить как \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ ресурсов для дальнейшего противостояния стрессу.

1.10. Человек живет в мире \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ эмоций, зависящих от жизненных ситуаций.

## **БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ**

2.1. В одном рыночном сегменте появление фирмы Б, определило ее позицию, как конкурента существующей фирмы А, создав для последней - стрессовую ситуацию из-за ощутимого снижения потока клиентов.

Для решения оперативной задачи увеличения клиентской базы, необходимо, из предложенного списка инструментов организации работы команды фирмы А, выбрать наиболее эффективный инструмент в условиях стрессовой ситуации, и раскрыть его сущность:

- a. - компетенции «лояльность» и «достижение результата»-
- b. - компетенции «лидерство» и «уважение через профессионализм»-
- c. - тренинг «формирование команды»-
- d. - корпоративные досуговые мероприятия-
- e. - HR Branding-

2.2. Выбрать инструменты проектирования организационных коммуникаций, которые снимают коммуникативные барьеры или уменьшают их искажающее воздействие на сообщение, купируя стрессовые ситуации, с помощью электронных устройств.

Установите соответствие между инструментами коммуникаций и их характеристиками.

1. открытая коммуникация в организации – “ящики (книги) предложений”, “горячие линии”, “горячие пейджеры”, торжественные вечера, заседания, регулярные неформальные встречи с участием руководства компании и сотрудников различных уровней и подразделений.	А) технические средства коммуникации
2. сокращение числа иерархических ступенек между рядовым сотрудником и руководителем фирмы, что снижает риск фильтрации информации при движении ее снизу вверх в интересах работников	Б) формирование организационной культуры
3. форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций.	С) упрощение организационной структуры,
4. электронная почта, факс и пр., и стимулировать стремление сотрудников к овладению навыками работы с ними	Д) дресс - код

2.3. В отдел конструкторского бюро приняли нового специалиста высокой квалификации. Сотрудники отдела часто проводили нерабочее время вместе, когда в качестве лидера выступал руководитель отдела. Новый сотрудник перенес центр внимания на себя в неформальной обстановке. Это послужило причиной конфликта между сотрудником и руководителем, что проявилось в завышение требований к новому сотруднику и занижения результатов его труда. Примите управленческое решение по преодолению сложившейся стрессовой ситуации.

2.4. Продумать условия задачи и найти выход из предложенных ситуаций. Дать объяснение своей позиции.

Назовите барьеры в межличностных коммуникациях и связанные с ними стрессфакторы. Как можно преодолеть такие барьеры и избежать стрессовых ситуаций в процессе межличностного взаимодействия?

2.5. Познакомится с материалом кейса «Оценка лояльности персонала» и предложенными вариантами ответов. Выбрать верный ответ и дать объяснение.

«Оценка лояльности персонала»

Характеристика организации

*Профиль деятельности* - производство и продажа строительных материалов

*Численность персонала* - 150 чел.

*Срок работы на рынке* - 12 лет

### Общая ситуация

Основная цель организации - развитие дистрибуции строительных материалов под собственной торговой маркой.

Средний возраст сотрудников - 30 лет.

Уровень заработной платы соответствует среднерыночному по отрасли.

Система материальной мотивации торгового персонала: небольшой оклад и проценты от личного объема продаж.

Работа в компании имеет ярко выраженный сезонный характер:

Декабрь - март - снижение объемов продаж и активности клиентов, в это время проходят отпуска сотрудников, обучение, ротация персонала;

Апрель-ноябрь - сезон продаж, поступательное увеличение активности, трудозатрат, стрессовых ситуаций, возникновение товарного дефицита, проблемы в поставках и отгрузках, ежедневно обстановка накаляется, и у людей часто наблюдаются эмоциональные срывы.

Внутренний психологический климат в компании положительный, сотрудники не конфликтуют между собой по личным вопросам, если и возникают «разборы полетов», то только на производственные темы; дружат, совместно проводят отдых, встречаются в свободное время за пределами офиса, принимают активное участие в корпоративных мероприятиях. В организации есть традиция взаимопомощи и взаимозаменяемости, при производственной необходимости сотрудники могут задержаться сверх рабочего времени.

Вместе с тем, средняя продолжительность работы персонала в организации - 1 год, люди увольняются по собственному желанию.

Руководство озадачено проблемой текучести кадров, отсутствием заинтересованности в реализации планов компании, уровнем лояльности.

### Варианты решения

№	Лояльность	Текучесть кадров
1	Лояльность персонала довольно высокая: позитивный психологический климат в коллективе, выполнение дополнительных функций, в том числе и в нерабочее время, использование продукции компании для собственных нужд.	Причина текучести кадров заключается в отсутствии стимулирующих средств социального характера и программ, направленных на удержание персонала, которые предлагают конкуренты.
2	Лояльность персонала достаточная: сотрудники вовлечены в деятельность организации, о чем свидетельствует их готовность к принятию условий и установленных правил работы, выраженный интерес к жизни и развитию компании даже у уволившихся сотрудников.	Текучесть кадров вызвана сложившимся стрессовым характером работы, большими личностными трудозатратами, что может свидетельствовать об отсутствии четкого описания и структуризации бизнес-процессов, организации взаимодействия между подразделениями.
3	Лояльность персонала довольно низкая, несмотря на наличие некоторого ряда таких ее показателей, как позитивный психологический климат в коллективе, согласие на выполнение дополнительных функций, в том числе и в нерабочее время, использование продукции компании для собственных нужд.	Причина текучести заключается в низкой вовлеченности персонала в содержание деятельности организации. Жесткий авторитарный стиль руководства генерального директора. Сотрудники не имеют полномочий для решения ключевых вопросов, принятия управленческих решений, их деятельность – это исполнительские функции. Как только они осваивают свой и смежный участки работы, предпочитают

		покинуть компанию для реализации своего опыта в других организациях
--	--	---

### БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ

3.1. Ознакомьтесь с ситуацией и ответьте на поставленные вопросы (**время выполнения 30 мин.**)

#### Ситуация

Вы – руководитель фирмы А. Вас беспокоит, что из-за высокого уровня стресса между некоторыми Вашими подчиненными возникают конфликты, нарушены деловые взаимоотношения. Что Вы предпримете в первую очередь для оздоровления психологической атмосферы в коллективе?

Методы разрешения конфликтов:

1. Вызову конфликтующих и попрошу объяснить причины недовольства друг другом. Виновных накажу.
2. Приглашу специалистов, занимающихся конфликтами на производстве, чтобы они, изучив ситуацию, дали свои рекомендации.
3. Созову собрание, на котором предложу обсудить создавшееся положение и выработать меры для налаживания благоприятного климата в коллективе.
4. Проверю четкость исполнения должностных инструкций. О результатах доложу на общем собрании коллектива. Предложу создать комиссию по разработке четких должностных инструкций каждого работника на его рабочем месте.
5. Организую для своих подчиненных семинар-учебу или деловую игру для обучения их этике делового поведения.

Задание:

1. Какие методы управления стрессами Вы предлагаете использовать в данной ситуации?
2. От каких факторов будет зависеть выбор тех или иных методов управления стрессами?
3. Каким образом организовать эффективную групповую работу в подобном коллективе?

#### Методические рекомендации к процедуре оценивания

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т.п.);

Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);

Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.

Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.

Подведение итогов оценки компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:



$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3},$$

где  $P_i$  – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

**Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации  
(сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)**

Результат промежуточной аттестации ( $P$ )	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
От 0 до 36	Не сформирована.	Неудовлетворительно (не зачтено)	F (не зачтено)
«Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.			
От 37 до 49	Уровень владения компетенцией недостаточен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Неудовлетворительно (не зачтено)	FX (не зачтено)
«Условно неудовлетворительно» контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.			
От 50 до 59	Уровень владения компетенцией посредственен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 60 до 69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	D (зачтено)
«Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 70 до 89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Хорошо (зачтено)	C (зачтено)
«Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и			

Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
ситуативные профессиональные задачи.			
От 90 до 94	Уровень владения компетенцией высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	В (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну-две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.			
От 95 до 100	Уровень владения компетенцией превосходный для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	А (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают как на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, способности разрабатывать новые решения.			