

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС**

**Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра государственного управления и менеджмента**

**УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол № 2 от «15» сентября 2022 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**Управление обучением, конкурентоспособностью, трудоустройством и профессиональной  
карьерой персонала**

---

*(наименование образовательной программы)*

**АДАПТИРОВАННАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса  
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и  
обучающихся инвалидов**

**Б1.В.ДВ.05.01 СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ**

---

*(код и наименование дисциплины)*

**38.04.03 Управление персоналом**

---

*(код, наименование направления подготовки /специальности)*

Очная, заочная

---

*(форма (формы) обучения)*

**Год набора – 2023**

**Волгоград, 2022 г.**

**Автор(ы)-составитель(и):**

канд. экон. наук, доцент кафедры  
государственного управления и менеджмента

А.А. Соколов

**Заведующий кафедрой государственного управления и менеджмента:**

к.э.н., доцент

Сырбу А.Н.

Одобрена на заседании кафедры **государственного управления и менеджмента**: Протокол  
№ 1 от 30 августа 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программ**
  - [1.1. Осваиваемые компетенции](#)
  - [1.2. Результаты обучения](#)
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
  - [3.1. Структура дисциплины](#)
  - [3.2. Содержание дисциплины](#)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине
  - [4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации](#)
  - [4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся](#)
  - [5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине](#)**
    - [5.1. Методы проведения экзамена](#)
    - [5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации](#)
6. Методические материалы по освоению дисциплины
7. **[Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет](#)**
  - [7.1. Основная литература](#)
  - [7.2. Дополнительная литература](#)
  - [7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация](#)
  - [7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.](#)
  - [7.5. Иные источники](#)
8. **[Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы](#)**

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Стресс-менеджмент» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компоненты компетенции	Наименование компоненты компетенции
ПКс-5	способен разрабатывать системы стратегического и операционного управления персоналом организации	ПКс-5 2.6	Способность создавать корпоративную культуру и комфортные условия труда на основе стресс-менеджмента

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Освоение компетенции направлено на последующую реализацию обобщенных трудовых функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Документационное обеспечение работы с персоналом;</li> <li>Деятельность по оценке и аттестации персонала;</li> <li>Деятельность по организации корпоративной социальной политики;</li> <li>Операционное управление персоналом и подразделением организации;</li> <li>Стратегическое управление персоналом организации<sup>1</sup>.</li> </ul>	ПКс-5 2.6	<p>На уровне знаний</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соотносит различные виды корпоративных культур;</li> </ul> <p>На уровне умений</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формирует корпоративную культуру;</li> <li>- осуществляет анализ эффективности функционирования корпоративной культуры</li> </ul> <p>На уровне навыков</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-соотносит различные виды условий труда и составляющие комфортных условий труда;</li> <li>- формирует комфортные условия труда;</li> <li>- осуществляет анализ условий труда.</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Стресс-менеджмент» принадлежит к блоку дисциплин по выбору вариативной части. В соответствии с Учебным планом, по очной и заочной форме обучения дисциплина осваивается в 3 семестре, общая трудоемкость дисциплины по каждой форме обучения составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области экономики, психологии, государственного управления, политологии, юриспруденции, документоведения, а также на приобретенные ранее умения и навыки в сфере государственного и муниципального управления, экономической теории, социологии организации, управления человеческими ресурсами. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для работы с функционирующими в современных условиях

<sup>1</sup> Приказ Минтруда России от 06.10.2015 № 691н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом». Раздел II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).

организационными структурами, персоналом, поможет при внедрении в организации инноваций.

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Стресс-менеджмент» реализуется после изучения дисциплин: Коммуникационный менеджмент, Системный анализ в управлении персоналом, Современные тенденции управления персоналом.

На очной форме обучения количество академических часов для контактной работы с преподавателем по видам учебных занятий составляет 24 часа (8 ч лекций, 16 ч семинаров), для самостоятельной работы обучающихся – 48 часа; на заочной форме – 12 часов (4 и 8) и 56 часов соответственно.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
		Всего	Работа обучающихся по видам учебных занятий				
			Л/ЭО, ДОТ	ПЗ/ЭО, ДОТ		СР	
<b>Очная форма обучения</b>							
1	Стресс и проблема адаптации	6	2		4	0	
2	Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии концепций изучения стресса	14			2	12	0
3	Современные подходы к анализу профессионального стресса	14			4	10	0
4	Острые и хронические формы стрессовых состояний	6	2		4		0
5	Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа	16	2		4	10	0
6	Методы профилактики и коррекции стресса	16	2		4	10	0
Промежуточная аттестация							зачет
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>48</b>		<b>2зет</b>
<b>Заочная форма обучения</b>							
1	Стресс и проблема адаптации	10	2			8	0
2	Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии концепций изучения стресса	11				10	0
3	Современные подходы к анализу профессионального стресса	11				10	0
4	Острые и хронические формы стрессовых состояний	13	2			8	0
5	Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа	11				10	0
6	Методы профилактики и коррекции стресса	14				10	0
Промежуточная аттестация		4					зачет
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>56</b>		<b>2 зет</b>

Самостоятельная работа (СР) по изучению дисциплины осуществляется с применением ДОТ. Доступ к ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства

на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю/учетной записи предоставляется обучающемуся деканатом.

*Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т).*

## **Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Стресс и проблема адаптации**

Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Профессиональный стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Стресс и надежность деятельности. Стресс и пограничные состояния. Основные сферы изучения стресса в современных исследованиях.

### **Тема 2. Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса**

История развития концепций адаптации и гомеостатического регулирования жизнедеятельности организма в физиологии и психофизиологии. Понятие общего адаптационного синдрома, введенного Г. Селье. «Триада признаков» стресса, физиологические механизмы возникновения. Стадии развития стрессовых реакций по Г. Селье. Различие понятий «eu-stress» и «distress».

### **Тема 3. Современные подходы к анализу профессионального стресса**

Экологический подход к изучению стресса. «Витаминная модель» психического здоровья П. Варра. «Профессиональная эпидемиология»: прогноз нарушений здоровья и личностной дезадаптации по риск-факторам профессиональной среды (В. Касл).. Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Стратегии стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные формы совладающего поведения (модель С. Хобфолла). Трансактная модель стресса Т. Кокса. Регуляторные модели динамики состояний человека (Д. Бродбент, А.Б. Леонова). Острые и хронические формы стрессовых состояний, симптомокомплексы их проявлений. Состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования как разные типы продуктивного и непродуктивного реагирования на стрессогенную ситуацию (В.И. Медведев). Структурно-системный анализ стрессовых состояний.

### **Тема 4. Острые и хронические формы стрессовых состояний**

Понятия «экстремальные условия» и «экстремальность». Абсолютная и относительная экстремальность. Стресс-факторы абсолютного характера (стрессы среды обитания). Стресс-факторы опосредующего характера (новизна, сложность, значимость поведенческих задач). Стресс и психическая напряженность (по Н.И. Наенко). Острый стресс и состояния эмоциональной напряженности. Основные психологические составляющие синдрома хронического стресса (тревога, агрессия, депрессия, астения, соматизация вегетативной симптоматики стресса).

### **Тема 5. Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа**

Профессионально-личностные акцентуации. Тип А поведения. Синдром выгорания. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Синдром посттравматического стресса. Стадии переживания критических жизненных ситуаций и выхода из них (модель М. Хоровитца). Временная

динамика и психологическая характеристика основных стадий («шок», «отказ», «вторжение», «переживание», «выход»), возможные негативные последствия.

### Тема 6. Методы профилактики и коррекции стресса

Основные подходы к борьбе со стрессом. Общая классификация методов 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.). Субъектная парадигма – пассивный и активный субъект. Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека (фармакотерапия, культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, суггестивные воздействия).

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.05.01 «Стресс-менеджмент» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная и заочная форма
1	2	3	4
1	Стресс и проблема адаптации	Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Профессиональный стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Стресс и надежность деятельности. Стресс и пограничные состояния. Основные сферы изучения стресса в современных психологических исследованиях. Соотнесение разноуровневых гипотез (теоретических, эмпирически нагруженных и статистических) в психологическом исследовании. Общие принципы выбора метода исследования.	О
2	Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса	История развития концепций адаптации и гомеостатического регулирования деятельности организма в физиологии и психофизиологии. Понятие общего адаптационного синдрома, введенного Г. Селье. «Триада признаков» стресса, физиологические механизмы возникновения. Стадии развития стрессовых реакций по Г. Селье. Различие понятий «eu-stress» и «distress». Основные «уроки» классической теории Г. Селье и ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса.	О
3	Современные подходы к анализу профессионального стресса	Экологический подход к изучению стресса. «Витаминная модель» психического здоровья П. Варра. «Профессиональная эпидемиология»: прогноз нарушений здоровья и личностной дезадаптации по риск-факторам профессиональной среды (В. Касл)..	О

		Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Стратегии стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные формы совладающего поведения (модель С. Хобфолла). Трансактная модель стресса Т. Кокса. Регуляторные модели динамики состояний человека (Д. Бродбент, А.Б. Леонова). Острые и хронические формы стрессовых состояний, симптомокомплексы их проявлений. Состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования как разные типы продуктивного и непродуктивного реагирования на стрессогенную ситуацию (В.И. Медведев). Структурно-системный анализ стрессовых состояний.	
4	Острые и хронические стрессовых состояний	Понятия «экстремальные условия» и «экстремальность». Абсолютная и относительная экстремальность. Стресс-факторы абсолютного характера (стрессы среды обитания). Стресс-факторы опосредующего характера (новизна, сложность, значимость поведенческих задач). Стресс и психическая напряженность (по Н.И. Наенко). Острый стресс и состояния эмоциональной напряженности. Основные психологические составляющие синдрома хронического стресса (тревога, агрессия, депрессия, астения, соматизация вегетативной симптоматики стресса).	О
5	Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа	Профессионально-личностные ситуации. Тип А поведения. Синдром выгорания. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Синдром посттравматического стресса. Стадии переживания критических жизненных ситуаций и выхода из них (модель М. Хоровитца). Временная динамика и психологическая характеристика основных стадий («шок», «отказ», «вторжение», «переживание», «выход»), возможные негативные последствия.	О
6	Методы профилактики и коррекции стресса	Основные подходы к борьбе со стрессом. Общая классификация методов 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.). Субъектная парадигма – пассивный и активный субъект. Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека (фармакотерапия, культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, суггестивные воздействия).	О

*Примечание: формы текущего контроля успеваемости – опрос (О).*

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине**



#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.05.01 «Стресс-менеджмент» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

<b>№ п./п.</b>	<b>Наименование тем (разделов)</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
<b>Очная и заочная форма</b>		
Тема 1	Стресс и проблема адаптации	Устный опрос
Тема 2	Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии концепций изучения стресса	Устный опрос
Тема 3	Современные подходы к анализу профессионального стресса	Устный опрос
Тема 4	Острые и хронические формы стрессовых состояний	Устный опрос
Тема 5	Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа	Устный опрос
Тема 6	Методы профилактики и коррекции стресса	Устный опрос

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п. 4.3.

При подготовке к зачёту студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные в рабочей программе, и продолжает знакомиться с рекомендованной литературой. Основой для сдачи зачёта студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информации, полученной в результате самостоятельной работы, и получение практических навыков при решении задач в течение семестра.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости**

##### **Тема 1. Стресс и проблема адаптации**

Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Профессиональный стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Стресс и надежность деятельности. Стресс и пограничные состояния. Основные сферы изучения стресса в современных исследованиях.

##### **Тема 2. Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса**

История развития концепций адаптации и гомеостатического регулирования жизнедеятельности организма в физиологии и психофизиологии. Понятие общего адаптационного синдрома, введенного Г. Селье. «Триада признаков» стресса, физиологические механизмы возникновения. Стадии развития стрессовых реакций по Г. Селье. Различие понятий «eu-stress» и «distress».

##### **Тема 3. Современные подходы к анализу профессионального стресса**

Экологический подход к изучению стресса. «Витаминная модель» психического здоровья П. Варра. «Профессиональная эпидемиология»: прогноз нарушений здоровья и личностной дезадаптации по риск-факторам профессиональной среды (В. Касл).. Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Стратегии стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные формы

совладающего поведения (модель С. Хобфолла). Трансактная модель стресса Т. Кокса. Регуляторные модели динамики состояний человека (Д. Бродбент, А.Б. Леонова). Острые и хронические формы стрессовых состояний, симптомокомплексы их проявлений. Состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования как разные типы продуктивного и непродуктивного реагирования на стрессогенную ситуацию (В.И. Медведев). Структурно-системный анализ стрессовых состояний.

#### **Тема 4. Острые и хронические формы стрессовых состояний**

Понятия «экстремальные условия» и «экстремальность». Абсолютная и относительная экстремальность. Стресс-факторы абсолютного характера (стрессы среды обитания). Стресс-факторы опосредующего характера (новизна, сложность, значимость поведенческих задач). Стресс и психическая напряженность (по Н.И. Наенко). Острый стресс и состояния эмоциональной напряженности. Основные психологические составляющие синдрома хронического стресса (тревога, агрессия, депрессия, астения, соматизация вегетативной симптоматики стресса).

#### **Тема 5. Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа**

Профессионально-личностные акцентуации. Тип А поведения. Синдром выгорания. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Синдром посттравматического стресса. Стадии переживания критических жизненных ситуаций и выхода из них (модель М. Хоровитца). Временная динамика и психологическая характеристика основных стадий («шок», «отказ», «вторжение», «переживание», «выход»), возможные негативные последствия.

#### **Тема 6. Методы профилактики и коррекции стресса**

Основные подходы к борьбе со стрессом. Общая классификация методов 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.). «Субъектная парадигма» – пассивный и активный субъект. Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека (фармакотерапия, культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, суггестивные воздействия).

### **Шкала оценивания**

Уровень подготовки обучающегося во время проведения текущего контроля определяется баллами (процентами) в диапазоне 0-100 (1 балл = 1 %).

#### **Устный опрос**

Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации. При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в рамках осваиваемой компетенции. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
-----------	---

## 5. Оценочные средства для промежуточной аттестации

**5.1.** Форма промежуточной аттестации – зачет. При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

### Формируемые компетенции

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКс-5 2.6	<p>Соотносит различные виды корпоративных культур. Формирует корпоративную культуру. Осуществляет анализ эффективности функционирования корпоративной культуры.</p> <p>Соотносит различные виды условий труда и составляющие комфортных условий труда. Формирует комфортные условия труда. Осуществляет анализ условий труда.</p>	<p>Сравнивает различные виды корпоративных культур и выбирает наиболее подходящую для конкретной организации. Разрабатывает план мероприятий по созданию корпоративной культуры. Определяет показатели и проводит анализ функционирования корпоративной культуры, систематизирует аналитические данные. Сравнивает различные виды условий труда и составляющие комфортных условий труда по заранее выделенным критериям. Разрабатывает план мероприятий по созданию комфортных условий труда. Определяет показатели и проводит анализ условий труда, систематизирует аналитические данные.</p>

## 5.2. Типовые оценочные средства

### Вопросы к зачету

1. Проблема стресса в жизни современного общества. Основные сферы изучения стресса в прикладных психологических исследованиях.
2. Стресс и адаптация. Уровни адаптации и формы проявлений дезадаптации на личностном и поведенческом уровнях.
3. Стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека.
4. История развития исследований стресса в физиологии и психологии. Основные этапы.
5. Классическая концепция стресса Г. Селье. Общий адаптационный синдром, основные закономерности проявлений и развития.

6. Физиологический и психологический стресс, различия в механизмах формирования. Основные субсиндромы проявлений стресса.

7. Комплексный подход к анализу проявлений стресса. Основные классы диагностических методов, примеры конкретных методик.

8. Основные современные подходы к изучению стресса. Сравнительная характеристика подходов.

9. Экологический подход к изучению стресса. Трактовка понятия стресс в рамках парадигмы соответствия «личность-среда» и методология исследований.

10. Когнитивная модель психологического стресса Р. Лазаруса. Субъективный образ проблемной ситуации и роль механизмов когнитивной оценки в формировании стрессовых реакций.

### Шкала оценивания

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

### 6. Методические материалы

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления – филиале РАНХиГС.

### Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать

следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, размер 12, интервал 1,5, абзацный отступ 1,5. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 %.

### **Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины**

#### **Структура времени, необходимого на изучение дисциплины**

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

#### **Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию**

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

#### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы.

Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отработывая логическое мышление, учиться

выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.

- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.

- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.05.01 «Стресс-менеджмент» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная и заочная форма
1	2	3	4
1	Стресс и проблема адаптации	Социально-экономические и медико-демографические аспекты изучения стресса в экономически развитых странах. Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека. Стресс и нарушения поведенческой адаптации. Болезни «стрессовой этиологии» и формы личностной дезадаптации. Критерии оценки негативных последствий стресса на индивидуальном и популяционном уровне. Профессиональный стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Стресс и надежность деятельности. Стресс и пограничные состояния. Основные сферы изучения стресса в современных психологических исследованиях.	О



		Соотнесение разноуровневых гипотез (теоретических, эмпирически нагруженных и статистических) в психологическом исследовании. Общие принципы выбора метода исследования.	
2	Классическая теория стресса Г. Селье, ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса	История развития концепций адаптации и гомеостатического регулирования деятельности организма в физиологии и психофизиологии. Понятие общего адаптационного синдрома, введенного Г. Селье. «Триада признаков» стресса, физиологические механизмы возникновения. Стадии развития стрессовых реакций по Г. Селье. Различие понятий «eu-stress» и «distress». Основные «уроки» классической теории Г. Селье и ее роль в развитии психологических концепций изучения стресса.	О
3	Современные подходы к анализу профессионального стресса	Экологический подход к изучению стресса. «Витаминная модель» психического здоровья П. Варра. «Профессиональная эпидемиология»: прогноз нарушений здоровья и личностной дезадаптации по риск-факторам профессиональной среды (В. Касл).. Когнитивная модель развития психологического стресса Р. Лазаруса. Стратегии стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные формы совладающего поведения (модель С. Хобфолла). Трансактная модель стресса Т. Кокса. Регуляторные модели динамики состояний человека (Д. Бродбент, А.Б. Леонова). Острые и хронические формы стрессовых состояний, симптомокомплексы их проявлений. Состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования как разные типы продуктивного и непродуктивного реагирования на стрессогенную ситуацию (В.И. Медведев). Структурно-системный анализ стрессовых состояний.	О
4	Острые и хронические формы стрессовых состояний	Понятия «экстремальные условия» и «экстремальность». Абсолютная и относительная экстремальность. Стресс-факторы абсолютного характера (стрессы среды обитания). Стресс-факторы опосредующего характера (новизна, сложность, значимость поведенческих задач). Стресс и психическая напряженность (по Н.И. Наенко). Острый стресс и состояния эмоциональной напряженности. Основные психологические составляющие синдрома хронического стресса (тревога, агрессия, депрессия, астения, соматизация вегетативной симптоматики стресса).	О
5	Синдромы личностных и поведенческих деформаций стрессового типа	Профессионально-личностные ситуации. Тип А поведения. Синдром выгорания. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Синдром посттравматического стресса. Стадии переживания критических жизненных ситуаций и выхода из них (модель М. Хоровитца). Временная динамика и психологическая	О

		характеристика основных стадий («шок», «отказ», «вторжение», «переживание», «выход»), возможные негативные последствия.	
6	Методы профилактики и коррекции стресса	и Основные подходы к борьбе со стрессом. Общая классификация методов 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.). Субъектная парадигма – пассивный и активный субъект. Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека (фармакотерапия, культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, суггестивные воздействия).	О

*Примечание: формы текущего контроля успеваемости – опрос (О).*

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Основная литература**

1. Веснин, В.Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник / В.Р. Веснин. 688 с.– М. : Проспект, 2019.
2. Руденко А. М., Котлярова В. В., Латышева А. Т. Управление персоналом. Учебное пособие. – М.: Феникс. 2020. 320 с.
3. Пугачев В. П. Управление персоналом организации. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт. 2019. 402 с
4. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация: учебное пособие для вузов по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова. - М.: Инфра-М, 2017.

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Куприянчук, Е.В. Управление персоналом: ассесмент, комплектование, –адаптация, развитие: учеб. пособие / Е.В. Куприянчук, Ю.В. Щербакова. 255 с.–М. : РИОР : ИНФРА-М, 2011.
2. Лукашевич, В.В. Основы управления персоналом: учебное пособие по специальности "Управление персоналом" / В. В. Лукашевич. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус, 2010.
3. Рыжова, В.В. Экономическое управление организацией: учеб. пособие / В.В. Рыжова, В.В. Петров. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2011 - 248 с.

### **7.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Папонова, Н.Е. Построение системы оценки персонала: практ. пособие / Н.Е. Папонова. - М. : Финпресс, 2009. - 160 с.

### **7.4. Нормативно правовые документы.**

1. Конституция Российской Федерации: [принята всенародным голосованием 12.12.1993 : с учетом поправок 30.12.2008] // Собрание законодательства Российской Федерации от 26.01.2009. – № 4, ст. 445.
2. Трудовой Кодекс Российской Федерации: [федер. закон № 197-ФЗ : принят

Государственной – М. : Эксмо, 2012. –Думой 30.12.2001. : по состоянию на 01.11.2012]. 272 с.

### 7.5 Интернет-ресурсы

1. Богатырева, Уфа:–М.Р. Управление персоналом в организации: учебный справочник. URL:– 80 с. [Электронный ресурс]. –РИЦ БашГУ, 2011. <http://window.edu.ru/resource/637/78637>
2. Горбатова, –М.М. Методы управления персоналом: Учебное пособие. Социально-психологический факультет Кемеровского государственного URL:–университета. [Электронный ресурс]. <http://www.spf.kemsu.ru/portal/uprperson.shtml>
3. Дейнека, А.В., Жуков, Б.М. Современные тенденции в управлении персоналом: Издательство «Академия Естествознания». [Электронный–Учебное пособие. URL:–ресурс]. <http://www.monographies.ru/53>
4. Золотарева, Г.М. Менеджмент персонала: Методические указания, программа и 24 с. [Электронный– Тамбов: Изд-во ТГТУ, 2009. –контрольные задания. URL:–ресурс]. <http://window.edu.ru/resource/300/68300>
5. URL:–Моргунов, Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. [Электронный ресурс]. <http://www.ecsocman.edu.ru/text/19177037/>
6. Управление человеческими ресурсами: методические указания / составитель М. В. – 111 с. [Электронный ресурс]. – Ульяновск: УлГТУ, 2010. –Борисова. URL: <http://window.edu.ru/resource/541/74541>
7. Балакирева Н.М. Анализ ситуации на рынке труда Приморского края. [Электронный ресурс], режим доступа: <http://www.tatcenter.ru>
8. Перспективы трудоустройства выпускников. [Электронный ресурс], режим доступа: [http://zanprim.ru/index2.php?option=com\\_content&task=view&id=31 &pop= 1 &page=0 &Itemid=66](http://zanprim.ru/index2.php?option=com_content&task=view&id=31 &pop= 1 &page=0 &Itemid=66)
9. Трудоустройство выпускников вузов. Мнение экспертов. 29 Мая 2008 [Электронный ресурс], режим доступа: [http://ancor.ua/labour\\_market/article/](http://ancor.ua/labour_market/article/)

### 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система

издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеоувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;

альтернативные устройства ввода информации;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

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

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно - коммуникационной сети Интернет: Ссылка: <http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/>.

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра государственного управления и менеджмента

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол № 2 от 15.09.2022

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ  
Управление обучением, конкурентоспособностью, трудоустройством и  
профессиональной карьерой персонала**

---

*(наименование образовательной программы)*

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.ДВ.05.01 СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ**

---

*(код и наименование дисциплины)*

**38.04.03 Управление персоналом**

---

*(код, наименование направления подготовки /специальности)*

**Очная, заочная**

---

*(форма (формы) обучения)*

Год набора – 2023 г.

Волгоград, 2022 г.

## Вопросы к зачёту

1. Проблема стресса в жизни современного общества. Основные сферы изучения стресса в прикладных психологических исследованиях.
2. Стресс и адаптация. Уровни адаптации и формы проявлений дезадаптации на личностном и поведенческом уровнях.
3. Стресс и здоровье человека. Понятия «психическое здоровье», «профессиональное здоровье». Критерии оценки влияния стресса на здоровье человека.
4. История развития исследований стресса в физиологии и психологии. Основные этапы.
5. Классическая концепция стресса Г. Селье. Общий адаптационный синдром, основные закономерности проявлений и развития.
6. Физиологический и психологический стресс, различия в механизмах формирования. Основные субсиндромы проявлений стресса.
7. Комплексный подход к анализу проявлений стресса. Основные классы диагностических методов, примеры конкретных методик.
8. Основные современные подходы к изучению стресса. Сравнительная характеристика подходов.
9. Экологический подход к изучению стресса. Трактовка понятия стресс в рамках парадигмы соответствия «личность-среда» и методология исследований.
10. Когнитивная модель психологического стресса Р. Лазаруса. Субъективный образ проблемной ситуации и роль механизмов когнитивной оценки в формировании стрессовых реакций.
11. Стратегии преодоления стресса (копинг-механизмы). Индивидуальные стили «совладающего поведения» (модель С. Хобфолла).
12. Трансактный подход к изучению стресса. Модель Т. Кокса и возможности ее практического использования.
13. Регуляторный подход к изучению стресса. Синдромы острого и хронического стресса, их негативные последствия.
14. Понятие «экстремальности» и экстремальных условий деятельности. Абсолютная и относительная экстремальность.
15. Стресс и состояния психической напряженности. Операциональная и эмоциональная напряженность, роль мотивационно-личностных факторов в их развитии. Формы проявления состояний эмоциональной напряженности.
16. Стадии переживания критических жизненных ситуаций (модель М. Хоровитца). Закономерности динамики и психологическая характеристика каждой из стадий. Особенности психологической помощи на каждой из них.
17. Основные психологические составляющие переживаний хронического стресса. Фиксация негативных проявлений в форме устойчивых индивидуально-личностных характеристик поведенческих нарушений.
18. Изменения в поведении при длительном переживании стресса. Формирование поведенческих риск-факторов для здоровья человека. Тип А поведения.
19. Развитие личностных деформаций в процессе длительного переживания стресса. Синдром выгорания.
20. Развитие пограничных невротических состояний как следствие интенсивного переживания стресса. Посттравматический стресс.
21. Проблема управления стрессом. Взаимосвязь диагностической и профилактической направленности работы как основа современных технологий стресс-менеджмента.

22. Психопрофилактика и коррекция стресса. Объектная и субъектная парадигмы. Общая классификация методов борьбы со стрессом.
23. Опосредующие методы профилактики и коррекции стресса (объектная парадигма). Примеры используемых средств.
24. Непосредственные методы воздействия на состояние человека. «Пассивный» и активный субъект психопрофилактики. Примеры средств «внешнего» воздействия на состояние человека.
25. Психологическая саморегуляция состояний. Основные классы методов и техник. Программы обучения навыкам саморегуляции и управления стрессом.
26. Организационные формы использования методов профилактики и управления стрессом в прикладных условиях.

#### 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
- 25

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

21. К основным источникам структурных конфликтов в организации относятся:

- 1) фрустрация (психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной цели);
- 2) индивидуальные различия;
- 3) взаимозависимость задач;
- 4) неопределенность полномочий;
- 5) дефицит информации.

22. Определите, какому виду стресса соответствует следующее описание: «предполагает наличие постоянной (или существующей длительное время) нагрузки на человека, в результате которой он находится в состоянии повышенного напряжения»:

- 1) физиологический стресс;
- 2) острый стресс;
- 3) хронический стресс;
- 4) эмоциональный стресс;
- 5) информационный стресс.

23. К организационным источникам стрессов можно отнести (выберите все правильные ответы):

- 1) недостаточную нагрузку работника;
- 2) недостаточно ясное понимание работником своей роли и места в организации;
- 3) необходимость одновременного выполнения разнородных заданий, не связанных между собой;
- 4) неучастие работников в управлении организацией, в принятии решений;
- 5) ничего из перечисленного.

24. К личностным источникам стрессов можно отнести:

- 1) нереализованные потребности;
- 2) эмоциональную неустойчивость;
- 3) завышенную самооценку;
- 4) заниженную самооценку;
- 5) ничего из перечисленного.

25. Конфликты между личностью и группой в организации проявляются в:

- 1) применении групповых санкций;
- 2) существенном ограничении или полном прекращении неформального общения членов группы с конфликтующим;
- 3) резкой критике в адрес конфликтующего;
- 4) эйфории со стороны конфликтующего;
- 5) ни в чем из перечисленного.

26. Непродуманное введение временных структурных подразделений ведет к возникновению конфликтных ситуаций между (выберите 3 варианта ответа):

- 1) участниками временных подразделений;
- 2) смежными звеньями структуры;
- 3) администрацией и временными подразделениями;
- 4) администрацией и сотрудниками, не входящими во временные подразделения;
- 5) службой управления персоналом и кандидатом на вакантную должность.

27. Наиболее остро сотрудниками воспринимаются проявления негативного профессионального поведения:

- 1) своего собственного;
- 2) вышестоящего руководителя;
- 3) коллег;
- 4) непосредственного руководителя;
- 5) внешних партнеров.

28. В общем случае на вероятность возникновения конфликтов или стрессов в подразделении в наименьшей степени влияют:

- 1) способности руководителя;

- 2) его личностные качества;
- 3) черты его профессионального поведения;
- 4) результаты его работы;
- 5) его взаимоотношения с руководителем смежного отдела.

29. Необъективная оценка со стороны руководителя следующих качеств сотрудника с большой степенью вероятности ведет к конфликтной ситуации или сильному стрессу:

- 1) результативности работы;
- 2) профессионального поведения;
- 3) личностных качеств, черт характера;
- 4) организаторских способностей;
- 5) навыков планирования работы.

30. В наибольшей степени способствуют развитию конфликта действия руководителя:

- 1) неправильная расстановка сотрудников;
- 2) ошибка в планировании работ;
- 3) несвоевременный контроль;
- 4) несправедливая оценка труда;
- 5) излишняя частота совещаний.

Открытые задания.

1. Заполнить таблицу «Техники управления эмоциональным состоянием».

Техника	Краткая характеристика
Техники и приемы УЭС, направленные на изменение процесса внутреннего эмоционального переживания события 1. 2. ....	
Техники и приемы УЭС, направленные на изменение эмоционального следа, оставшегося после прекращения психотравмирующего взаимодействия 1. 2. ....	

2. Составить схему «Особенности поведения «трудных людей» в сравнении с обычным поведением в рабочих и повседневных ситуациях».

3. Написать конспект «Разрушающие последствия стресса».

4. Опишите десять неконструктивных иррациональных убеждений по А. Эллису.

5. Опишите метод управления эмоциональным поведением Альберта Эллиса.

6. Заполнить таблицу «Причины взаимосвязи иррациональных убеждений и губительного мышления»

Причина	Краткая характеристика

7. Составить конспект «Э. Берн о «ркетных чувствах»».

8. Составить и заполнить таблицу «Техники и приемы защиты от проявления болезненных эмоций собеседников».

9. Компания по продажам состоит из 10 человек в возрасте от 20 до 50 лет. В компании приняты свой дресс-код и правила делового общения. Одна из новых сотрудниц, девушка 25 лет, на работе часто допускала несоблюдение дресс-кода, а также не использовала способы убеждения, в связи с чем получала отказы от клиентов. Личному общению с клиентами предпочитала общение по телефону. Начальство стало замечать ее промахи, поручило ей работу, которую не успевали делать стажеры, и снизило заработную плату в связи с невыполнением плана. Отдельное внимание уделялось внешнему виду девушки. Даже на общих собраниях директор компании отмечал, что такая одежда не внушает доверия клиентам. Однако девушка «не слышала» начальства и не принимала критику коллег, будучи уверенной, что правильно общается с клиентами, а все претензии основаны на личных антипатиях. Сменить работу она не стремится, так как боится нового коллектива и начальства.

1) *В чем причина конфликтной ситуации? Кто является инициатором конфликта?*

2) *Является ли эта ситуация стрессогенной для сотрудницы?*

3) *В чем заключается её личная копинг-стратегия?*

10. Изобразите в виде схемы:

а) Модель стрессовой ситуации

б) Модель процесса конфликта

11. Владелица сети магазинов Алла в Петербурге приглашает свою подругу Ольгу переехать в Петербург из Тюмени, где та с семьей прожила 15 лет. Устроив переезд, Алла принимает Ольгу на работу в один из магазинов продавцом и бухгалтером. Выйдя на работу, Ольга начинает муштровать продавцов, придирается, уличать в чем-нибудь. Остальные продавцы были не довольны, так как Ольга считалась таким же продавцом, как и они. Алла металась между двух огней. Через некоторое время она обнаружила, что Ольга не навела никакого порядка в бухгалтерии, кроме того, позволяла себе отчитывать продавцов даже при покупателях. Алла долго мучилась, так как считала себя ответственной за переезд подруги в другой город, но в конце концов решила отправить Ольгу в отпуск с последующим увольнением. Социально-психологический климат в коллективе пришлось восстанавливать несколько месяцев.

1) *Какие стресс-факторы для работников сети магазинов спровоцировало необдуманное решение Аллы?*

2) *В чем причины стрессогенного и конфликтного поведения Ольги?*

12. Студентка два месяца интенсивно работала над курсовой работой. Досадная случайность помешала ей сдать работу вовремя. И вот теперь преподаватель отказывается выставить ей оценку, мотивируя это тем, что работа была сдана с опозданием на день. Студентка, услышав об этом, почувствовала, что ее лицо багровеет от гнева, а сердце начинает сильно колотиться. Опишите 2-3 метода, которые помогут студентке справиться с гневом. Обоснуйте свой ответ.

13. Покупательнице понравилась шаль в художественно оформленной витрине. Продавец предлагает другую шаль.

- Я хочу именно эту, - настаивает покупательница.

- Вообще-то мы с витрины не снимаем, - отвечает продавец...

Ваше мнение относительно описанной ситуации и направления её исправления? Определите: 1) типы конфликтов; 2) состав конфликтующих сторон; 3) поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации; 4) методы и конкретные пути разрешения конфликта.

14. В очереди покупатель просит продавца:

- Дайте мне сто граммов сыра.

- Вам какого сыра? - спрашивает продавец.

- «Голландского».

Продавец берет головку голландского сыра.

- Нет, - говорит покупатель, - лучше «Ярославского». Девушка начинает нарезать «Ярославский» сыр.

- А зачем вы нарезаете сыр? Разве я просил, чтобы вы нарезали? Кстати, я передумал, дайте мне лучше сыр в красной обертке, кажется, он называется «Чеддер»?

Девушка отрезает кусок сыра, взвешивает.

- Почему вы недовешиваете целых сто граммов?

- Вы же заказали сто граммов сыра «Чеддер».

- Нет, я заказал двести граммов сыра «Чеддер».

Очередь из других покупателей уже сердятся из-за придинок.

Ваше мнение относительно описанной ситуации и направления её исправления? Определите: 1) типы конфликтов; 2) состав конфликтующих сторон; 3) поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации; 4) методы и конкретные пути разрешения конфликта.

15. Покупательница в магазине одежды посмотрела блузку и нерешительно ее отложила. Продавец забрала блузку и подала другой покупательнице, которая, долго не раздумывая, попросила выписать чек. Тут первая покупательница возмутилась и в грубой форме стала требовать у продавца, чтобы блузку отдали ей.

– Но вы же отказались! – возразила продавец.

– Кто это вам сказал?! – резко ответила покупательница. – Позовите директора!

Ваше мнение относительно описанной ситуации и направления её исправления? Определите: 1) типы конфликтов; 2) состав конфликтующих сторон; 3) поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации; 4) методы и конкретные пути разрешения конфликта.

16. На заседании Совета директоров торговой фирмы выяснилось, что члены Совета получают важные отчеты слишком поздно, не успевают должным образом с ними ознакомиться и подготовиться к работе. Защищаясь, два административных работника утверждали, что почти невозможно писать отчеты в офисе, где их беспрерывно отвлекают телефонные звонки или посетители. Трудно работать дома, поскольку компьютер с текстовым редактором нужен в офисе. Председатель Совета директоров должен найти решение проблемы.

1) Укажите причину и тип конфликта.

2) Предложите решение конфликта.

17. Совет директоров решил улучшить информационное обеспечение фирмы и создать библиотеку. Для выполнения решения необходимо отобрать помещение у одного из двух отделов, расположенных на втором этаже и разместить сотрудников в помещении не седьмом этаже с меньшей площадью. Оба отдела не желали расставаться со своим помещением и представили свои доводы Совету директоров, который и решил, у кого отобрать помещение.

1) Укажите, какими методами может быть решена данная проблема.

2) Какие факторы необходимо учитывать при решении конфликтной ситуации?

18. Вспомните конфликтные ситуации учреждениях сферы обслуживания, свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1) По какой формуле шло развитие конфликта?

2) Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?

3) Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?

4) Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

19. Выделяют различные виды стрессов, возникающих в трудовой деятельности:

а) рабочий стресс;

б) ?

- в) ?
20. К негативным последствиям профессионального стресса относятся:
- а) снижение работоспособности, ухудшение количественных и качественных показателей работы;
  - б) ?
  - в) ?
  - г) ?
21. Организационный стресс – эмоциональное состояние, связанное с преодолением .....?
22. Специалисты выделяют следующие виды антистрессовых мероприятий:
- а) аутогенную тренировку;
  - б) ?
  - в) ?
  - г) физические упражнения;
  - д) ?
  - е) включение в жизнь человека положительных эмоций.
23. К каким отрицательным функциональным последствиям могут приводить межличностные и межгрупповые конфликты между сотрудниками?
24. Какие конструктивные функции могут выполнять организационные конфликты и трудовые конфликты для повышения социально-экономической эффективности:
- а) государственного и муниципального учреждения;
  - б) коммерческой организации;
  - в) образовательного учреждения;
  - г) медицинского учреждения?
25. Какой из конфликтов – открытый или скрытый – может привести к наибольшим дисфункциональным последствиям для деятельности руководителя и для организации в целом?
26. В организации освободилась должность начальника одного из отделов. На нее претендуют 2 сотрудника, имеющих высокую квалификацию и солидный стаж работы на этом предприятии, – Иванов и Сидоров. Руководитель поручает секретарю вызвать того и другого на совещание, на котором должно быть принято решение. В назначенное время появляется только Иванов. Руководитель очень удивился и стал выяснять, в чем дело. Оказалось, что секретарь сообщил о вызове только Иванову и попросил того уведомить Сидорова. Иванов обещал передать, но сразу Сидорова не застал, а позже не смог этого сделать, так как ему самому пришлось срочно выехать в другую организацию. Руководитель послал секретаря за Сидоровым, но того на месте не оказалось, и совещание отложили на следующую неделю. Руководитель строго отчитал секретаря и велел ему лично известить второго претендента о времени встречи. Узнав от секретаря о случившемся, Сидоров решил, что его соперник намеренно не сообщил ему о совещании, и поделился этими соображениями с коллегами. Мнения сослуживцев разделились: кто-то согласился с Сидоровым, другие посчитали, что во всем виноват секретарь. А кто-то сообщил Иванову, что Сидоров настраивает сотрудников против него. И началось... Оба претендента «за глаза» обвиняли друг друга в клевете, вспоминали старые обиды, скрупулезно учитывали новые. К моменту решающего совещания, которое вновь было отложено, на сей раз из-за занятости руководителя, Иванов с Сидоровым производили впечатление давних врагов. Как бы вы разрешили данную ситуацию?
27. Как-то наш начальник распределил очередную работу между тремя исполнителями, одним из которых был я. К назначенному сроку я выполнил свою часть задания, а мои напарники – нет. И тогда начальник велел мне устранить их недоработки. Я мог бы молча проигнорировать это поручение, и ничего бы не случилось. Но я пошел на принцип и отказался его выполнять, мотивируя это тем, что при одинаковой зарплате не должно быть различной нагрузки. Этот довод не понравился начальнику. Он заявил,

что мы не хотим работать, а зарплату требуем. Я возразил, что его замечание не по существу. Разговор происходил на глазах у всего коллектива, и все понимали, что начальник несправедлив ко мне. Просто я попал под горячую руку. За предшествовавшие шесть лет ничего подобного не случилось. Я всегда относился к нему с уважением (он намного старше меня), но в этот момент мне стало обидно, что вместо похвалы я получил нагоняй. Если бы он просто по-человечески попросил поработать дополнительно, чтобы выручить фирму, я бы, конечно, не отказался. Но из слов начальника следовало, что мы все бездельники. И я сознательно пошел на обострение ситуации. После бурной «дискуссии» я вышел из кабинета. Успокоившись, я вернулся, подошел к начальнику и извинился. По-моему, он удивился. Но постарался скрыть это. И, к моему удивлению, сам извинился передо мной. Вот уже несколько лет я «прокручиваю» эту ситуацию в разных вариантах. Я понимаю, что вел себя неправильно. Ни по форме, ни по сути дела у меня не было серьезных оснований вступать в пререкания с начальником. И все-таки я не вижу лучшего выхода для себя, чем «обострение». Ведь если бы я сделал самое простое (как позже мне советовали некоторые) и не стал бы возражать, но потом не ударил бы пальцем о палец, то пошел бы против своих принципов, потому что это был бы обман. А я считаю себя достаточно сильным человеком, чтобы не прибегать к хитрости и лжи. Я мог бы безропотно выполнить чужую работу, но потом просто сходил бы с ума от несправедливости и злости. Я же дал понять, что готов защитить свою честь и достоинство, и заставил начальника отнестись ко мне с уважением. В результате я пошел на рабочее место и с легкой душой сделал все, что требовалось. Думаю, и начальник извлек для себя полезный урок. Я ощутил это на себе: после того случая я не услышал в свой адрес ни одного грубого слова. *Опишите, как в этой ситуации стоит действовать менеджеру?*

28. Фирма занимается импортом продовольственных товаров и оптовыми поставками предприятиям розничной торговли. Она имеет отдел сбыта, задачей которого является совершение торговых операций с клиентами – розничными торговцами. Перед отделом стоит задача ежедневного увеличения оборота не менее чем на 30%. Фирма работает на высококонкурентном рынке, клиенты имеют возможность выбирать поставщика, поэтому менеджерам сбытового отдела приходится работать очень интенсивно. Фирма существует уже несколько лет, у каждого поставщика есть сеть постоянных клиентов. На ее поддержку уходит основная часть рабочего времени и усилий. Кроме того, задача увеличения оборота требует поиска новых каналов сбыта. Около полутора лет назад в отдел был принят еще один сотрудник на должность менеджера. Хорошо образованный, эрудированный и не лишенный обаяния молодой человек быстро вошел в коллектив. Вокруг него образовался кружок молодежи, объединенный общими спортивными интересами. Ему была передана часть клиентской базы, но она была недостаточна для выполнения плановых заданий. Поэтому ему надо было направить свои силы на поиск и привлечение новых клиентов. Обладая коммуникативными навыками среднего уровня и незначительным опытом работы на этом рынке, новый сотрудник едва справлялся со своими задачами. Он тратил значительно больше усилий для получения тех результатов, которых опытные менеджеры добиваются с легкостью. Начальник отдела несколько раз указывал ему на просчеты и упущения в работе. Поскольку оплата труда в фирме зависит от объема продаж, заработок у нового сотрудника был меньше, чем у остальных менеджеров, показывающих лучшие результаты. Но у этого сотрудника возникало впечатление, что начальник отдела относится к нему предвзято, оценивая его заслуги несправедливо. Сначала обиженный ограничивался «кулуарными» проявлениями своего недовольства, а затем открыто занял конфронтационную позицию. Несколько раз он в присутствии других сотрудников упрекал начальника отдела в мелочных придирках, скептически высказывался о его способности руководить отделом, язвительно критиковал его распоряжения. Попытки начальника отдела выяснить отношения успеха не имели. В коллективе отдела



наметился раскол, поскольку некоторые молодые сотрудники явно сочувствовали своему коллеге и были готовы принять его сторону, если конфликт будет иметь развитие. *Опишите, как в этой ситуации стоит действовать менеджеру?*

29. Анастасия, 33 года, обратилась с жалобой на раздражительность, нарушение сна, «тяжелые» подъемы по утрам. Последние несколько месяцев ее преследует чувство усталости в течение всего дня, постоянные мысли об отдыхе. «Я с нетерпением жду окончания рабочего дня, чтобы поскорее прийти домой и завалиться в кровать», - говорит девушка. Последней каплей, ставшей причиной обращения девушки к психологу, послужили начавшиеся ссоры с близкими, вспышки гнева «по пустякам».

Девушка работает продавцом-консультантом в отделе косметики. Рабочая смена длится с 9.00 и до 20:00 часов, график «2 через 2». Часто работает без выходных, так как ее некому заменить. Отдел косметики находится в оживленном торговом центре. «На прежнем месте работы все было подругому, – жалуется Анастасия, – не больше 10-ти покупателей за день, я даже могла спокойно отлучаться с рабочего места, не опасаясь, что кого-то не обслужу, а здесь – только каждые полчаса по 10-15 человек. И каждому клиенту нужно улыбаться и говорить приветственные слова, ни в коем случае не оставлять его наедине, пока он принимает решение о покупке. Задача продавца – предложить, как можно большее число вариантов, наилучшим образом удовлетворявших его запросу.

Самое неприятное – несмотря на то, что я старалась выглядеть компетентной, далеко не каждый приобретал товар». Впоследствии, резюмируя свое состояние, Анастасия призналась, что работа с людьми с какого-то момента перестала ей нравиться, доставлять бывшее удовольствие, что, в свою очередь, отразилось на качестве ее выполнения.

Какие методы управления стрессом Вы предложите Анастасии?

30. В двух-трех предложениях опишите конфликтную ситуацию и составьте по ней подробную карту конфликта. Как с помощью этой карты можно управлять стрессом?