Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Директор института передовых инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами и стрессами в профессиональной сфере

27.04.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Операционный менеджмент»)

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очно-заочная форма

Срок обучения: 2 года 3 месяца

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: fc9174b54ee9e52ecccebc4447325f87f55889f2
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 17 апреля 2024 г. по 11 июля 2025 г.
Дата и время: 10-04-2025 20:37:15 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся системы базовых знаний и практических навыков по теории и методологии управления конфликтами и стрессами в организации.

Задачами учебной дисциплины являются:

– формирование системы теоретических знаний и практических навыков в конкретных ситуациях, возникающих в рамках реализации управления конфликтами и стрессами в современной организации;

– формирование теоретических знаний и практических навыков саморегуляции в стрессовых ситуациях.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Технология управления временем.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Эффективная коммуникация в профессиональной сфере;

– Этика и культура управления.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде	– знать: стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; методы конструктивного управления конфликтами и стрессами. – уметь: эффективно

	цели		использовать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; строить эффективную коммуникацию.
		УК-3.2 Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей	– знать: особенности поведения разных групп людей, понятие и функции конфликтов, виды конфликтов, структуру и стадии развития конфликта, причины возникновения конфликтов в совместной деятельности людей, понятие конфликтогена, стратегии поведения в конфликте, типы конфликтных личностей, методы управления конфликтами, понятие стресса, формы проявления и стадии развития стресса, виды стрессоров, понятие и виды профессиональных и организационных стрессов, методы управления стрессом на рабочем месте, методы саморегуляции эмоциональных состояний. – уметь: различать особенности поведения разных групп людей, определять наличие конфликтной ситуации, определять типы и функции конфликтов, определять причины возникновения конфликтов, выбирать стратегию поведения в конфликте, идентифицировать типы конфликтных

			личностей, применять методы управления конфликтами, определять формы проявления и стадии развития стрессов, определять виды стрессоров, применять методы управления стрессом и методы саморегуляции эмоциональных состояний.
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели	– знать: виды коммуникации при конфликтных и стрессовых ситуациях. – уметь: устанавливать разные виды коммуникации при конфликтных и стрессовых ситуациях.
		УК-3.4 Понимает результаты (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение	– знать: результаты (последствия) личных действий; последовательность шагов для достижения заданного результата. – уметь: понимать результаты (последствия) личных действий; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; определять стиль поведения личности в конфликте.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении

промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		***ИТОГО***	***3 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***72***	*72*
	зачетных единиц	***2***	*2*
Лекции, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***6***	*6*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***57***	*57*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*		***9***	*9*
в форме практической подготовки		***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Управление конфликтами в организации (Основные теории конфликта. Понятие и функции конфликта. Классификация конфликтов. Структура и стадии развития конфликта. Причины возникновения конфликтов в организациях. Конфликтогены. Стратегии поведения в конфликте. Типология конфликтных личностей. Методы управления конфликтами);

Раздел 2 Стрессы и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности (Понятие стресса. Формы проявления и стадии развития стресса. Стрессоры. Виды стрессоров. Профессиональные и организационные стрессы. Управление стрессом на рабочем месте. Методы саморегуляции эмоциональных состояний).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лекций**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Управление конфликтами в организации	4	
Раздел 2.	Стрессы и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности	2	
Итого:		**6**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение теоретического материала; 2. Оформление отчета о практической работе; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	37	
Раздел 2.	1. Изучение теоретического материала; 2. Оформление отчета о практической работе; 3. Подготовка к практическому занятию;	20	

	4. Прохождение тестирования.		
Контроль	*Подготовка к зачёту*	9	
Итого:		**66**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	УК-3	1. Вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; 2. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 3. Наблюдение за работой на практическом занятии; 4. Отчет о практической работе; 5. Тестовые задания
Раздел 2.	УК-3	1. Вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; 2. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 3. Наблюдение за работой на практическом занятии; 4. Отчет о практической работе; 5. Тестовые задания
Зачет.	УК-3	1. Зачет на основе результатов текущего контроля

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
50-100	зачтено
менее 50	не зачтено

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; отчет о практической работе; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале занятия лекционного типа (лекции) педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня знаний и умений обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. Обучающийся выбирает один ответ из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
50-100	зачтено
менее 50	не зачтено

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.4 Рекомендации по оцениванию отчета о практической работе

Оформление отчета о проделанной практической работе обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы.

Критерии оценки отчета о практической работе:

– правильность выполнения работы (учитывается полнота отчета о практической работе, наличие всех необходимых данных, наличие выводов, наличие ошибок и неточностей);

– аккуратность оформления отчета о практической работе.

Критерии оценки отчета о практической работе

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Отчет о практической работе содержит все необходимые данные и выводы.	2,5
Отчет о практической работе не содержит ошибок и неточностей.	1,25
Отчет о практической работе оформлен аккуратно.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.5 Рекомендации по оцениванию ответов на вопросы в процессе собеседования при защите отчета о практической работе

Подготовку к защите отчета о практической работе обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы. Вопросы для подготовки к защите отчета о практической работе представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Критерии оценки устных ответов на вопросы при защите отчета о практической работе:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– сопровождение ответа примерами (учитывается умение грамотно и с пользой применять фактический материал для подкрепления теоретического при устном ответе);

– рациональность использования времени, отведенного на ответ (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Критерии оценки устных ответов обучающихся на вопросы при защите отчета о практической работе

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Излагает материал последовательно и правильно; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания.	2,5
Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе и самостоятельно составленные.	1,25
Рационально использует время, отведенное на ответ; устный ответ не затянут во времени.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: зачет на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он выполнил все задания в семестре, предусмотренные фондом оценочных средств по дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не выполнил все задания в семестре, предусмотренные фондом оценочных средств. Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 116 с. – ISBN 978-5-534-07564-9. – URL: https://urait.ru/bcode/539765 (дата обращения: 20.03.2025);

2 Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г.В. Черкасская, М.Л. Бадхен. – 4-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 249 с. – ISBN 978-5-534-17041-2. – URL: https://urait.ru/bcode/532265 (дата обращения: 20.03.2025);

3 Одинцова, М. А. Психология стресса : учебник и практикум для вузов / М.А. Одинцова, Н.Л. Захарова. – Москва : Юрайт, 2024. – 291 с. – ISBN 978-5-534-16913-3. – URL: https://urait.ru/bcode/537070 (дата обращения: 20.03.2025);

4 Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М.М. Кашапов, Ю.С. Филатова. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 216 с. – ISBN 978-5-534-17899-9. – URL: https://urait.ru/bcode/533924 (дата обращения: 20.03.2025);

5 Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент : учебник для вузов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 283 с. – ISBN 978-5-534-06475-9. – URL: https://urait.ru/bcode/539007 (дата обращения: 20.03.2025);

6 Адлер, Ю.П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Управление конфликтами - задача менеджмента : учебное

пособие. – Москва : МИСиС, 2020. – 103 с. – ISBN 978-5-907226-62-3. – URL: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907226623.html (дата обращения: 20.03.2025).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной мебелью, мультимедийным проектором, оргтехникой;
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций);

старший преподаватель Табакова Инна Юрьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласован:

Начальник Службы качества
АО «РУСАЛ Новокузнецк» М.В. Фискович

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Выберите один правильный ответ.

1 Метод познания, состоящий в исследовании объекта на его модели, называют:

а) моделированием

б) логическим выводом

в) исчислением предикатов

г) имитацией

2 Основная форма делового общения – это:

а) публичная лекция;

б) ролевая игра;

в) научная дискуссия;

г) деловая беседа.

3 В каком из перечисленных случаев не принята «ты-форма» общения?

а) при обращении к младшему по возрасту;

б) при обращении к младшему по должности в деловом общении;

в) в неофициальной обстановке общения с хорошо знакомым собеседником, равным по возрасту;

г) при обращении к другу в доверительной беседе.

4 К литературному языку не относятся:

а) термины;

б) поэтическая лексика;

в) диалектизмы;

г) заимствованные слова.

5 Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это … общение.

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

г) открытое

6 Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это … общение.

а) светское

б) ролевое

в) примитивное

г) деловое

7 Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это … общение.

а) деловое

б) манипулятивное
в) светское
г) формально-ролевое
8 Организация – это:
а) Коллектив
б) Корпорация
в) Ассоциация
г) Социальная группа, объединяющая людей на основе общей цели, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели
д) Организованная социальная группа на основе общей цели
9 Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это …
а) самоактуализация
б) стереотипизация
в) идентификация
г) обобщение
10 Что такое общение?
а) спор;
б) взаимодействие субъекта и объекта;
в) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
г) совместный отдых.
11 Какова основная задача делового общения?
а) продуктивное сотрудничество;
б) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
в) налаживание межличностных контактов;
г) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
д) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.
12 Психологи считают, что конфликты:
а) неестественны в личной сфере;
б) неизбежны в деловой сфере;
в) естественны и неизбежны в личной сфере;
г) неестественны в деловой сфере;
д) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.
13 К вербальным средствам общения относятся:
а) жесты;
б) позы;
в) устная и письменная речь;
г) интонации голоса;
д) мимика.
14 Что нам мешает слушать собеседника?
а) внимание;

б) дружелюбие;
в) критичность,
г) активность;
д) заинтересованность.

15 Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):

а) мужчина - женщину;
б) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
в) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);
г) опаздывающий - ожидающего;
д) входящий - находящихся в помещении.

16 Что не является проявлением хороших манер?

а) скромность;
б) сдержанность;
в) тактичность;
г) громкая речь;
д) умение контролировать свои поступки.

17 К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

а) деловому;
б) общегражданскому;
в) воинскому;
г) дипломатическому;
д) придворному.

18 Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это …

а) эмпатия;
б) рефлексия;
в) экспрессивность.

19 Укажите вербальное средство общения:

а) кивок головой;
б) взмах руки;
в) «Добрый день!»;
г) Поклон

20 Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей:

а) в трудовой деятельности;
б) в семейной жизни;
в) в бытовой сфере.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1. Управление конфликтами в организации

1 Устный опрос на лекции

1 Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
2 Структура конфликта.
3 Динамика конфликта.
4 Функции конфликтов.
5 Типология конфликтов.
6 Диагностика конфликтов.
7 Механизмы разрешения конфликтов.
8 Методы управления развитием конфликта в организации.

2 Тестирование по результатам освоения теоретического материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения теоретического материала, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1 Конфликт в переводе с латинского означает:
а) соглашение;
б) столкновение;
в) существование;
г) борьба.

2 Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
а) конфликтными отношениями;
б) конфликтной ситуацией;
в) инцидентом;
г) конфликтным взаимодействием.

3 Конфликт равен:
а) конфликтная ситуация + инцидент;
б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
в) конфликтные отношения + инцидент;
г) конфликтные отношения + конфликтоген.

4 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):
_____ - особый тип конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам, называется.
а) конфронтация;
б) соперничество;
в) интрига;
г) конкуренция.

5 Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):
а) конструктивная модель;

б) деструктивная;

в) конформистская;

г) нонконформистская.

6 Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс;

б) сотрудничество;

в) компромисс;

г) подавление.

7 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

_____ методы управления конфликтом влияют на отдельную личность и заключаются в правильной организации своего собственного поведения, в умении выразить свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента.

8 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Методы управления конфликтами, которые акцентируют внимание на возможностях руководителя активно противостоять конфликтам, - _____ методы.

9 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; обеспечение эффективного общения – это _____ технологии регулирования конфликта.

10 Какой вид деятельности НЕ входит в управление конфликтами:

а) прогнозирование;

б) планирование;

в) регулирование;

г) разрешение.

11 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта – это _____ конфликта.

12 Регулирование как вид деятельности по управлению конфликтами включает ряд этапов, к которым НЕ относится:

а) признание реальности конфликта конфликтующими сторонами;

б) легитимация конфликта;

в) институционализация конфликта;

г) дифференциация конфликта.

13. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

_____ является таким видом поведения, когда субъект стремится к удовлетворению своих собственных интересов, принося ущерб интересам противоположного субъекта. Следуя представленной

стратегии, человек уверен, что одержать верх в конфликте возможно только для одного участника, а сама победа для одного всегда будет означать поражение для другого.

14 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

_____ как способ поведения в конфликте характеризуется тем, что субъект готов убрать на задний план свои потребности, желания и интересы и пойти на уступки оппоненту, чтобы не допустить конфронтации.

15 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Основные действия человека при стратегии _____: ориентированность на поиск взаимовыгодного решения; прекращение любых агрессивных действий; проявление внимания к позиции оппонента; тщательное обдумывание последующих действий; использование посредника.

16 К формам забастовки НЕ относится:

а) работа по правилам;

б) оккупационная забастовка;

в) прекращение работы и уход с рабочего места;

г) активизация работы профсоюзов.

17 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Тип конфликта, когда его участники скрывают нарастающие противоречия от посторонних глаз, - _____ конфликт.

18 Люди, принадлежащие к данному типу конфликтных личностей, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Раз и навсегда сложившееся мнение такой личности неминуемо приходит в противоречие с изменяющимися условиями и вызывает конфликт с окружающими:

а) демонстративные;

б) неуправляемые;

в) ригидные;

г) сверхточные.

19 К ситуативному типу конфликтных личностей относятся:

а) рационалисты;

б) демонстративные;

в) сверхточные;

г) ригидные.

20 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

_____ причины возникновения конфликта зависят от человека, его восприятия и формы поведения, психики.

21 Профессиональный посредник называется:

а) суггестором;
б) медиатором;
в) коллегой;
г) судьей.

22 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

_____ - вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.

23 Методом исследования конфликта НЕ является:
а) математическое моделирование;
б) социометрия;
в) наблюдение;
г) кибернетика.

24 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

_____ – это социально-психологический тест для оценки межличностных эмоциональных связей в группе, разработанный американским социальным психологом и психиатром Я. Морено, применяется для выявления напряженных взаимоотношений в малой группе.

25 Кто является автором личностного теста, который позволяет выявить тип темперамента личности с помощью двух шкал – «экстраверсия–интроверсия» и «нейротизм–стабильность»:
а) Г. Айзенк;
б) Т. Лири;
в) А. Басс и А. Дарк;
г) Ч. Спилбергер и Ю. Ханин.

26 Кто из ученых занимался исследованием позитивных функций конфликта:
а) Г. Зиммель;
б) К. Маркс;
в) Л. Козер;
г) Т. Парсонс.

27 По мнению какого ученого конфликты происходят по причине неравного доступа к ресурсам, борьбы за власть, престижа и авторитета, неравного положения людей в социальной структуре:
а) К. Маркс;
б) Р. Дарендорф;
в) З. Фрейд;
г) Л. Гумплович.

28 Конфликтогены – это:
а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) поведенческие реакции личности в конфликте.

29 Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

30 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Конфликт	1. Способность понимать и управлять своими эмоциями и эмоциями других.
Б. Конфликтная ситуация	2. Непонимание или противоречие между двумя или более сторонами.
В. Стратегия разрешения конфликта	3. Процесс, в котором одна сторона пытается достичь своих целей за счет другой.
Г. Эмоциональный интеллект	4. Умение внимательно слушать собеседника, чтобы понять его точку зрения.
Д. Активное слушание	5. Ситуация, в которой возникают разногласия, но еще не достигнуто открытое противостояние.

31 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Внутренний конфликт	1. Противоречия, возникающие из-за различий в целях и интересах между отдельными сотрудниками или группами.
Б. Внешний конфликт	2. Конфликт, возникающий внутри одной личности, когда у нее есть противоречивые желания или цели.
В. Конфликт интересов	3. Конфликт, возникающий между различными организациями или внешними сторонами.
Г. Конфликт ролей	4. Проблемы, возникающие из-за недостатка или искажения информации в процессе общения.
Д. Конфликт	5. Конфликт, возникающий из-за неясности

коммуникаций	или противоречий в ролях и обязанностях сотрудников.

32 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Предконфликтная стадия	1. Период, когда напряжение начинает накапливаться, но конфликт еще не проявился явно.
Б. Стадия открытого конфликта	2. Этап, на котором стороны открыто выражают свои разногласия и конфликты становятся видимыми.
В. Стадия эскалации конфликта	3. Стадия, когда конфликт достигает своего пика, и стороны начинают активно противостоять друг другу.
Г. Стадия разрешения конфликта	4. Этап, на котором стороны начинают искать пути для разрешения конфликта и компромиссы.
Д. Стадия завершения конфликта	5. Период, когда конфликт разрешен, и стороны могут вернуться к нормальному взаимодействию.

33 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Агрессивный тип	1. Личность, которая стремится избежать конфликта и не выражает свои чувства и мнения.
Б. Уклоняющийся тип	2. Личность, которая активно отстаивает свои интересы и может проявлять агрессию в общении.
В. Конкурирующий тип	3. Личность, которая стремится найти решение, удовлетворяющее обе стороны, и активно участвует в процессе.
Г. Сотрудничающий тип	4. Личность, которая предпочитает достигать соглашения, но не всегда учитывает интересы обеих сторон.
Д. Компромиссный тип	5. Личность, которая стремится к победе в конфликте и не боится открыто выражать свои позиции.

34 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Прямое обсуждение	1. Метод, при котором стороны открыто обсуждают свои разногласия и пытаются прийти к взаимопониманию.
Б. Посредничество	2. Процесс, в котором третья сторона помогает конфликтующим сторонам достичь соглашения.

В. Арбитраж	3. Метод, при котором третья сторона принимает решение, обязательное для обеих сторон.
Г. Компромисс	4. Подход, при котором стороны идут на уступки, чтобы достичь соглашения.
Д. Избегание конфликта	5. Стратегия, при которой одна или обе стороны избегают обсуждения конфликта и не принимают активных действий.

Раздел 2. Стрессы и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности

1 Устный опрос на лекции

1 Признаки стрессового напряжения, его организационные и личностные факторы.

2 Понятия эустресса и дистресса.

3 Стадии стресса.

4 Физиологические, эмоциональные, поведенческие и интеллектуальные симптомы стресса.

5 Способы управления собой и другими в стрессовых ситуациях.

6 Стресс-факторы в нашей жизни.

7 Симптомы и причины стресса.

8 Методы преодоления стрессовых состояний.

9 Способы разрядки, снятия напряжения на каждый день.

10 Правила антистрессового поведения.

11 Как избежать стрессов в профессиональном общении.

12 Методы психологической саморегуляции.

2 Тестирование по результатам освоения теоретического материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения теоретического материала, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

_____ – это совокупность неспецифических адаптационных реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов – стрессоров (физических или психологических), нарушающих его стабильную работу, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом).

2 Положительной формой стресса является:

а) стресс;

б) эустресс;

в) дистресс;

г) фрустрация.

3 Интеллектуальные признаки стресса охватывают:

а) память, мышление, эмоции;

б) эмоции, изменение образа жизни, внимание;

в) эмоции, изменение образа жизни, профессиональные нарушения;

г) память, мышление, внимание.

4 Согласно Г. Селье, стресс в своем развитии последовательно проходит следующие стадии:

а) тревога, фрустрация, истощение;

б) фрустрация, истощение, тревога;

в) тревога, резистентность, истощение;

г) гнев, тревога, истощение.

5 К типам приспособления к стрессу относятся реакции:

а) «вола», «льва», «кролика»;

б) «буйвола», «тигра», «зайца»;

в) «вола», «тигра», «собаки»;

г) «буйвола», «льва», «собаки».

6 Вставьте пропущенное слово (существительное в родительном падеже):

Реакция … характерна для людей, решающих все проблемы путем самоустранения. Они готовы отказаться от каких-либо благ, если в новых условиях для их сохранения потребуются дополнительные усилия.

7 Вставьте пропущенное слово (прилагательное во множественном числе):

Сменный график, отсутствие режима питания – относятся к _____ видам стрессоров.

8 Физиологический стресс включает следующие виды стрессоров:

а) химические, биологические, эмоциональные, информационные;

б) физические, химические, эмоциональные, социальные;

в) физические, механические, биологические, эмоциональные;

г) химические, биологические, физические, механические.

9 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в единственном числе):

_____ стресс – тяжелое психическое состояние, которое возникает в результате единичной или повторяющихся психотравмирующих ситуаций, как, например, участие в военных действиях, тяжелая физическая травма, сексуальное насилие либо угроза смерти («вьетнамский синдром», «афганский синдром» и т. п.).

10 Фрустрацию можно описать следующей формулой:

а) «потребности – стресс – негативные эмоции»;

б) «нужда – блокировка – стресс»;

в) «потребности – блокировка – отрицательные эмоции»;

г) «нужда – блокировка – негативные эмоции».

11 Вставьте пропущенное слово (прилагательное во множественном числе):

Страхи и фобии, неуверенность в собственных силах, негативный прошлый опыт – относятся к _____ барьерам, вызывающим фрустрацию.

12 К дезадаптивным формам реакции на фрустрацию относятся:

а) агрессивные реакции, уход из ситуации, регрессия;

б) агрессивные реакции, уход из ситуации, компенсация;

в) отказ от намеченной цели, агрессивные реакции, регрессия;

г) отказ от намеченной цели, агрессивные реакции, двигательное возбуждение.

13 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в единственном числе):

_____ стресс как форма профессионального стресса возникает из-за умственных перегрузок, повышенных требований, а также в условиях цейтнота, когда справиться с возложенными задачами в короткий период времени ввиду повышенной ответственности за принятые решения становится невозможным.

14 Вставьте пропущенное слово (прилагательное во множественном числе):

_____ стресс-факторы связаны с профессией, видом деятельности (уровень компетентности работника, понимание целей деятельности, статус сотрудника в организации, психологический климат в коллективе, профессиональный опыт, уровень знаний, возможность профессиональной самореализации и т. п.).

15 К какому уровню управления относятся такие проявления профессионального стресса, как профессиональное и личное одиночество, нерегламентированный характер труда, необходимость решения стратегических задач:

а) высшему;

б) среднему;

в) линейному;

г) низшему.

16 Причиной организационного стресса НЕ являются:

а) интенсивность работы;

б) доминирование фактора времени;

в) монотонность работы;

г) слабые коммуникативные навыки.

17 Наиболее стрессогенными в коммуникативных профессиях считаются следующие профессиональные требования:

а) длительное и интенсивное общение, недостаточная профессиональная подготовка, экстремальные условия труда;

б) изоляция от поддержки коллег, неспособность помогать или действовать эффективно, монотонность работы;

в) длительное и интенсивное общение, недостаточная профессиональная подготовка, профессиональная ответственность;

г) эмоциональные взаимоотношения с клиентами и подчиненными, неспособность помогать или действовать эффективно, монотонность работы.

18 Предстартовое состояние – это…

а) состояния, которые возникают у соискателя на вакантную должность в результате ожидания решения работодателя по трудоустройству;

б) состояния, возникающие в результате ожидания повышения заработной платы;

в) состояния, возникающие в результате ожидания повышения по службе;

г) состояния, которые возникают у человека в ожидании значимых событий, исход которых трудно прогнозировать.

19 Концепция эмоционального выгорания рассматривает выгорание как ответную реакцию на …

а) длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций;

б) длительные стрессы в личной жизни;

в) хронические стрессы в экстремальных условиях профессиональной деятельности;

г) хронические стрессы в условиях цейтнота времени.

20 Концепция эмоционального выгорания включает в себя три взаимосвязанных измерения:

а) эмоциональное истощение, деперсонализацию, редукцию персональных достижений;

б) эмоциональное истощение, фрустрацию, редукцию персональных достижений;

в) фрустрацию, редукцию персональных достижений, регрессию;

г) эмоциональное истощение, фрустрацию, деперсонализацию.

21 Для какой стадии эмоционального выгорания характерны состояния, когда, как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность; усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни:

а) «недостаток топлива»;

б) «кризис»;

в) «хронические симптомы»;

г) «пробивание стены».

22 Первичная профилактика как метод управления стрессами на рабочем месте включает:

а) более справедливую систему распределения поощрений, реорганизацию уровней власти, физические упражнения;

б) реорганизацию уровней власти, изменение рабочих ролей, предоставление работникам конфиденциальных консультаций;

в) увеличение автономности в работе, введение свободных графиков, предоставление работникам конфиденциальных консультаций;

г) реорганизацию уровней власти, большее участие работников в принятии важных решений, изменение рабочих ролей.

23 Вставьте пропущенное слово (существительное в творительном падеже):

Тайм-менеджмент – это искусство и практика эффективного управления _____.

24 Тайм-менеджмент включает три базовых направления организации собственной деятельности:

а) планирование, исполнение, контроль;

б) планирование, мотивация, контроль;

в) планирование, организация, мотивация;

г) планирование, исполнение, мотивация.

25 Метод SMART предъявляет следующие требования к формулировке целей:

а) конкретность, измеримость, достижимость, ограниченность во времени;

б) конкретность, измеримость, достижимость, логичность;

в) конкретность, измеримость, актуальность, ориентация на общество;

г) измеримость, достижимость, ограниченность во времени, демократичность.

26 Согласно матрице Эйзенхауэра, дела, которые могут быть перепоручены (делегированы), относятся к категории:

а) А (важно и срочно);

б) В (важно – не срочно);

в) С (не важно – срочно);

г) Д (не важно – не срочно).

27 Просмотр новостей в интернете, частые перерывы на кофе, переписка в мессенджерах и социальных сетях, видеоигры, разговоры на отвлеченные темы относятся к категории:

а) «способы снятия стресса»;

б) «защитной реакции на фрустрацию»;

в) «прокрастинации»;

г) «пожирателей времени».

28 Вставьте пропущенное слово (прилагательное во множественном числе):

Фармакотерапия, фитотерапия, алкоголь, ароматерапия, использование БАД, витаминных комплексов относятся к _____ методам нейтрализации стресса.

29 К психологическим методам саморегуляции эмоциональных состояний относят:

а) аутотренинг, медитацию, визуализацию, развитие навыков целеполагания;

б) аутотренинг, массаж, визуализацию, групповую и индивидуальную психотерапию;

в) закаливание, танцы, аутотренинг, визуализацию;

г) мышечную релаксацию, дыхательные техники, аутотренинг, медитацию.

30 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Острая стадия стресса	1. Состояние, при котором организм испытывает длительное воздействие стресса, что может привести к различным заболеваниям.
Б. Хроническая стадия стресса	2. Этап, на котором человек испытывает сильные эмоциональные и физические реакции на стрессовые события, но быстро восстанавливается.
В. Психосоматическая стадия стресса	3. Состояние, возникающее после переживания травматического события, которое может включать флешбэки и тревожные мысли.
Г. Посттравматическая стадия стресса	4. Этап, на котором организм адаптируется к стрессовым условиям, но может проявляться в виде хронической усталости.
Д. Адаптационная стадия стресса	5. Состояние, при котором стрессовые факторы приводят к физическим симптомам, таким как головные боли или расстройства пищеварения.

31 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Эмоциональные симптомы	1. Состояние, при котором человек испытывает чувство тревоги, раздражительности или депрессии.
Б. Физические симптомы	2. Физические проявления стресса, такие как головные боли, усталость или расстройства пищеварения.
В. Когнитивные симптомы	3. Проблемы с концентрацией, памятью или принятием решений.
Г. Поведенческие симптомы	4. Изменения в поведении, такие как избегание общения или увеличение

	потребления алкоголя.
Д. Социальные симптомы	5. Трудности в отношениях с другими людьми, включая конфликты или изоляцию.

32 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Экологические факторы	1. Давление, связанное с финансовыми трудностями или нестабильностью на рынке труда.
Б. Социальные факторы	2. Влияние окружающей среды, включая шум, загрязнение или природные катастрофы.
В. Психологические факторы	3. Проблемы в межличностных отношениях, такие как конфликты с коллегами или членами семьи.
Г. Физические факторы	4. Внутренние переживания, такие как тревога, депрессия или низкая самооценка.
Д. Экономические факторы	5. Физические нагрузки, такие как недостаток сна, плохое питание или хронические заболевания.

33 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Физическая активность	1. Метод, который включает в себя занятия спортом или физическими упражнениями для снижения уровня стресса.
Б. Медитация	2. Практика, направленная на успокоение ума и улучшение концентрации через дыхательные техники и сосредоточение.
В. Социальная поддержка	3. Поддержка со стороны друзей, семьи или коллег, которая помогает справляться со стрессом.
Г. Тайм-менеджмент	4. Организация времени и задач для уменьшения чувства перегруженности и стресса.
Д. Творческое самовыражение	5. Занятия искусством, музыкой или другими творческими процессами для выражения эмоций и снятия напряжения.

34 Поставьте в соответствие понятия и их содержание:

А. Хронический стресс	1. Стресс, вызванный кратковременными, но интенсивными ситуациями, такими как экзамены или выступления.
Б. Острый стресс	2. Долгосрочное состояние стресса, которое может возникнуть из-за постоянных проблем, таких как работа или семейные

	обязательства.
В. Эмоциональный стресс	3. Стресс, связанный с эмоциональными переживаниями, такими как горе, тревога или радость.
Г. Физический стресс	4. Стресс, вызванный физическими факторами, такими как травмы, болезни или усталость.
Д. Психологический стресс	5. Стресс, возникающий из-за психологических факторов, таких как давление, ожидания или внутренние конфликты.

3 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

4 Оценивание обучающегося на зачете

Промежуточная аттестация производится на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре, предусмотренных фондом оценочных средств по дисциплине.