

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 28.09.2023 09:09:45
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Управление впечатлениями в индустрии гостеприимства
Год начала обучения	2023
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	<u>4</u>

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Стресс-менеджмент». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Стресс-менеджмент» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02. Туризм
3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Гарбузова Т. Г.
4. Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:
Председатель:
Огаркова И.В. –зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:
Карташева О. А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела
Емцева Н.С.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:
Шрайнер Анастасия Васильевна - директор ООО «Территория туризма»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и может применяться в учебном процессе.
« ____ » _____
5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетвори тельно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворите льно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ПК-8. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-3 ПК-8 Применяет технологии стрессоустойч ивости в профессионал ьно деятельности	Не знает общие, специфические закономерности и индивидуальны е особенности психического и психофизиолог ического развития; не может применять комплекс практических диагностически х средств, для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса; Не владеет методикой определения результатов своих профессиональн ых действий, и комплексом практических диагностически х средств для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса.	Плохо знает общие, специфические закономерности и индивидуальны е особенности психического и психофизиолог ического развития; слабо использует комплекс практических диагностически х средств, для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса; Не в полной мере владеет методикой определения результатов своих профессиональн ых действий, и комплексом практических диагностически х средств для оценки регуляции поведения и деятельности в	Хорошо знает общие, специфические закономерности и индивидуальны е особенности психического и психофизиолог ического развития; применяет комплекс практических диагностически х средств, для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса; В основном владеет методикой определения результатов своих профессиональн ых действий, и комплексом практических диагностически х средств для оценки регуляции поведения и деятельности в	Отлично знает общие, специфические закономерности и индивидуальны е особенности психического и психофизиолог ического развития; может использовать методы системного подхода для решения в совершенстве применяет комплекс практических диагностически х средств, для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса; В совершенстве владеет методикой определения результатов своих профессиональн ых действий, и комплексом практических диагностически

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		ситуации стресса.	ситуации стресса.	х средств для оценки регуляции поведения и деятельности в ситуации стресса.
--	--	----------------------	----------------------	---

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	б	Кратковременный стресс – это: а) постепенная мобилизация, расходование и «поверхностных», и «глубоких» адаптационных резервов б) бурное расходование «поверхностных» адаптационных резервов и мобилизация «глубоких» резервов в) состояние ярко выраженного психоэмоционального переживания человеком конфликтных жизненных ситуаций	ПК-8 ИД-3
2.	а	Длительный стресс – это: а) постепенная мобилизация, расходование и «поверхностных», и «глубоких» адаптационных резервов б) своеобразная форма отражения субъектом сложной ситуации, в которой он находится в) состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных, трудных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах	ПК-8 ИД-3
3.	б	Стресс, который возникает при выполнении человеком продуктивной деятельности и является своеобразной формой отражения субъектом сложной ситуации, в которой он находится, называется: а) информационный стресс б) психологический стресс в) эмоциональный стресс	ПК-8 ИД-3
4.	а	Наиболее успешным в способности сопротивляться стрессовым нагрузкам является: а) интеллектуально-выносливый тип личности б) операционный тип личности в) эмоциональный тип личности	ПК-8 ИД-3
5.	в	Рабочий стресс – это: а) стресс, возникающий в ответ на трудности и специальные требования со стороны профессии	ПК-8 ИД-3

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		б) состояние напряженности, дискомфорта, зачастую связанные с расхождением желаемой и реальной организационных культур в) состояние, вызванное взаимодействием специалиста и его работы, характеризующая глубинными изменениями, сопровождающимися снижением продуктивности труда	
6.	а	Жесткая нацеленность на реализацию жизненных предназначений, препятствующая гибкому поведению при стрессе, – это: а) гармоничный тип личности б) эмоциональный тип личности в) генерирующий тип личности	ПК-8 ИД-3
7.	б	Многомерный феномен, выражающийся в психологических и физиологических реакциях на стрессовую рабочую ситуацию, детерминированную физическими, физиологическими, социально-психологическими факторами, – это: а) организационно-производственный стресс б) производственный стресс в) организационный стресс	ПК-8 ИД-3
8.	б	С именем какого психолога связана когнитивная теория стресса: а) Г. Селье б) Р. Лазаруса в) З. Фрейд	ПК-8 ИД-3
9.	а	Концепция, согласно которой допускается взаимовлияние предрасполагающих факторов и неожиданных, сильных воздействий на развитие реакции напряжения и стресса, – это: а) модель предрасположенности к стрессу б) междисциплинарная модель стресса в) интегративная модель стресса	ПК-8 ИД-3
10.		Интегративная модель стресса направлена на: а) проблему, требующую от человека принятия решения б) способность организма сопротивляться стрессу в) эффекты общего или перекрестного взаимодействия наследственных и внешних факторов среды	ПК-8 ИД-3

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

11.		У вас 100 тыс. дол., выделенные руководством компании (штат – 500 человек) для борьбы со стрессом на год. Распределение данную сумму на предложенные вами методы борьбы со стрессом	ПК-8 ИД-3
12.		Перечислите не менее 8-10 ваших личных методов борьбы со стрессом.	ПК-8 ИД-3
13.		В коллективе кадрового агентства «Елисей» периодически вспыхивали мелкие, но яркие ссоры, которые быстро гасли, но оставляли неприятные воспоминания. Когда все были загружены работой над очередным проектом, никаких конфликтов не возникало. Стоило же появиться свободному времени, ссоры начинали вспыхивать одна за другой. Как только в компании ни боролись с конфликтами: и корпоративные мероприятия проводили, и тренинги по формированию команды. Пробовали бороться с конфликтами административными мерами. Особо конфликтной сотрудницей была бухгалтер Ирина М. (34 года). Ей ничего не стоило вспылить, накричать на коллегу или нагрубить клиенту. Она была очень хорошим бухгалтером, и увольнять руководство ее не хотелось. Однажды она в очередной раз нагрубила коллеге. Руководитель пригласил ее к себе и очень спокойно сказал, что теперь ругать ее за грубость и склоки не будет, а будет штрафовать на 300 рублей за каждое грубое высказывание. За год на Ирину М. не было ни одной жалобы. Но Ирина М. стала замкнута, часто болела, и через год она уволилась по собственному желанию, признавшись, что не «может держать все в себе». Компания потеряла профессионального бухгалтера. Вопросы: правильно ли поступил руководитель компании в данной ситуации? Как бы Вы поступили на ее месте?	ПК-8 ИД-3
14.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA5000600000435 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Две фирмы «Универсал» и «Экое» решили заключить договор о взаимных поставках продукции. Подготовкой необходимых документов на фирме «Универсал» должна была заниматься сотрудница отдела поставок Торонова А.В. В день оформления документов у Тороновой так сложились семейные обстоятельства, что она вынуждена была отлучиться с рабочего места. В частном порядке она попросила подготовить необходимые документы менее опытную сотрудницу Демину В.В., которой все подробно объяснила. Демина недавно работает в организации и при составлении документов допустила несколько ошибок, в результате чего фирма «Экое» получила неправильно составленные документы. На фирме «Экое» ошибки обнаружили, на уточнение данных у них	ПК-8 ИД-3

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		ушло несколько дней, что привело к определенным экономическим потерям, которые они захотели компенсировать за счет фирмы «Универсал». При выяснении обстоятельств допущения ошибок на фирме «Универсал» обе сотрудницы - Демина и Торонова - отрицали свою 43 причастность к составлению документов. Торонова призналась руководству, что она вынуждена была уйти с работы и попросила все сделать Демину. Демина же, в свою очередь, заявила, что в силу своих должностных обязанностей она не должна была заниматься выполнением подобной работы и не занималась ею. После разбора случившегося отношения между двумя сотрудницами стали натянутыми, они не контактировали между собой. После этого у Тороновой снизилась работоспособность, она стала опаздывать на работу, потом взяла больничный. Демина стала резка в высказываниях, часто срывалась и, наконец, написала заявление об уходе. Вопросы: Какие признаки стресса можно констатировать у сотрудниц? Как бы Вы поступили, если бы были руководителем компании «Универсал»? Учитывая, что Демина и Торонова – ценные сотрудники, какие методы борьбы со стрессом вы бы предприняли для них?	
15.		Светлана И. 10 лет работала инженером на крупном производственном предприятии. Она была очень хорошим специалистом. Работа ей нравилась, но когда пришла новая начальница и стала буквально выживать Светлану с работы, то та испытала настоящий стресс. Светлана И. не получала премий, постоянно подвергалась критике. Поначалу коллеги ее поддерживали, но постепенно потеряли интерес к ситуации. Светлана И. искала защиты в профсоюзе, писала жалобы, но ничего не менялось. Она стала искать помощи у генерального директора, но тот не воспринял всерьез ситуацию Светланы. В итоге она оказалась в психиатрической больнице с нервным расстройством, а после этого была вынуждена уволиться. Вопросы: В чем вы видите здесь проблему? Как должен был поступить руководитель в этой ситуации? Как должна была вести себя Светлана? Как бы Вы порекомендовали решать подобные ситуации?	ПК-8 ИД-3
16.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-	ПК-8 ИД-3

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.	
17.		Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию	ПК-8 ИД-3
18.		Что такое стресс? Чем отличаются между собой аустресс и дистресс?	ПК-8 ИД-3
19.		Какие стадии проходит стресс в своем развитии?	ПК-8 ИД-3
20.		Какие существуют формы проявления стресса? Как они влияют на человека?	ПК-8 ИД-3
21.		Назовите способы приспособления человека к стрессу. Как они проявляются?	ПК-8 ИД-3
22.		Дайте классификацию стрессов. Какие существуют виды стрессов?	ПК-8 ИД-3
23.		Что общего и различного между стрессом и фрустрацией?	ПК-8 ИД-3
24.		Каковы причины и последствия профессионального стресса?	ПК-8 ИД-3
25.		Чем отличается профессиональный стресс от организационного стресса?	ПК-8 ИД-3
26.		Какие стрессы сопровождают коммуникативные профессии?	ПК-8 ИД-3
27.		Что такое «предстартовые состояния»? Как с ними бороться?	ПК-8 ИД-3
28.		Какие существуют методики диагностики профессиональных стрессов?	ПК-8 ИД-3
29.		Какими методами можно управлять на рабочем месте?	ПК-8 ИД-3
30.		Раскройте сущность тайм-менеджмента. Какие существуют инструменты и техники эффективного управления временем?	ПК-8 ИД-3

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023