

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЙ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП  
2019

Форма обучения  
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Психология стрессовых ситуаций» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Ткаченко Е.В., кандидат культурологии наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,  
EV.Tkachenko@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол № 11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	00000000049739В
Владелец	Клочко И.Л.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Психология стрессовых ситуаций» является формирование профессиональных качеств выпускника, основанных на знаниях психологии стрессовых ситуаций, их возникновении, динамике развития, путях и методах, а также средствах их разрешения и урегулирования, ориентированных на эффективное взаимодействие в сфере сервиса. Задачи освоения дисциплины: - сформировать представления о понятии, типологии, сущности функционирования стрессовых ситуаций; - исследовать причины, динамику развития и разрешения стрессовых ситуаций; - приобрести навыки конструктивного разрешения и предотвращения стрессовых ситуаций в сфере сервиса

Целью освоения дисциплины «Психология стрессовых ситуаций» является формирование профессиональных качеств выпускника, основанных на знаниях психологии стрессовых ситуаций, их возникновении, динамике развития, путях и методах, а также средствах их разрешения и урегулирования, ориентированных на эффективное взаимодействие в сфере сервиса. Задачи освоения дисциплины: - сформировать представления о понятии, типологии, сущности функционирования стрессовых ситуаций; - исследовать причины, динамику развития и разрешения стрессовых ситуаций; - приобрести навыки конструктивного разрешения и предотвращения стрессовых ситуаций в сфере сервиса

Целью освоения дисциплины «Психология стрессовых ситуаций» является формирование профессиональных качеств выпускника, основанных на знаниях психологии стрессовых ситуаций, их возникновении, динамике развития, путях и методах, а также средствах их разрешения и урегулирования, ориентированных на эффективное взаимодействие в сфере сервиса. Задачи освоения дисциплины: - сформировать представления о понятии, типологии, сущности функционирования стрессовых ситуаций; - исследовать причины, динамику развития и разрешения стрессовых ситуаций; - приобрести навыки конструктивного разрешения и предотвращения стрессовых ситуаций в сфере сервиса

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)				

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология стрессовых ситуаций» направлена на освоение знаний, умений необходимых для понимания закономерностей возникновения, развития, завершения стрессовых ситуаций, что способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия. Знание психологии стрессовых ситуаций в сервисе является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенным вниманием к человеку. Современное понимание сервиса включает предоставление услуг на высоком уровне, которое невозможно без глубокого понимания стресса, стрессовых ситуаций, в связи с чем бакалавр сервиса должен обладать тем минимумом знаний по физиологии, психологии стресса без которых невозможно прогнозировать и управлять стрессовыми реакциями. В процессе освоения дисциплины «Психология стрессовых ситуаций», студенты не только усваивают основные понятия, изучают разнообразные формы проявления стресса, узнают о современных методах оценки уровня стресса и приобретают умения адекватно оценивать его тяжесть, а также устанавливают основные причины возникновения стрессов (в первую очередь — психологические) и факторы, влияющие на динамику развития стрессовых процессов, что в конечном итоге помогает овладеть наиболее эффективными методами оптимизации уровня стресса. Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Безопасность жизнедеятельности», «Деловые коммуникации в сервисе», «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Социальная конфликтология в сервисе». На данную дисциплину опираются дисциплины «Стратегия профессиональной эффективности», «Физиогномика».

Дисциплина «Психология стрессовых ситуаций» направлена на освоение знаний, умений необходимых для понимания закономерностей возникновения, развития, завершения стрессовых ситуаций, что способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия. Знание психологии стрессовых ситуаций в сервисе является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенным вниманием к человеку. Современное понимание сервиса включает предоставление услуг на высоком уровне, которое невозможно без глубокого понимания

стресса, стрессовых ситуаций, в связи с чем бакалавр сервиса должен обладать тем минимумом знаний по физиологии, психологии стресса без которых невозможно прогнозировать и управлять стрессовыми реакциями. В процессе освоения дисциплины «Психология стрессовых ситуаций», студенты не только усваивают основные понятия, изучают разнообразные формы проявления стресса, узнают о современных методах оценки уровня стресса и приобретают умения адекватно оценивать его тяжесть, а также устанавливают основные причины возникновения стрессов (в первую очередь — психологические) и факторы, влияющие на динамику развития стрессовых процессов, что в конечном итоге помогает овладеть наиболее эффективными методами оптимизации уровня стресса. Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Безопасность жизнедеятельности», «Деловые коммуникации в сервисе», «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Социальная конфликтология в сервисе». На данную дисциплину опираются дисциплины «Стратегия профессиональной эффективности», «Физиогномика».

Дисциплина «Психология стрессовых ситуаций» направлена на освоение знаний, умений необходимых для понимания закономерностей возникновения, развития, завершения стрессовых ситуаций, что способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия. Знание психологии стрессовых ситуаций в сервисе является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенным вниманием к человеку. Современное понимание сервиса включает предоставление услуг на высоком уровне, которое невозможно без глубокого понимания стресса, стрессовых ситуаций, в связи с чем бакалавр сервиса должен обладать тем минимумом знаний по физиологии, психологии стресса без которых невозможно прогнозировать и управлять стрессовыми реакциями. В процессе освоения дисциплины «Психология стрессовых ситуаций», студенты не только усваивают основные понятия, изучают разнообразные формы проявления стресса, узнают о современных методах оценки уровня стресса и приобретают умения адекватно оценивать его тяжесть, а также устанавливают основные причины возникновения стрессов (в первую очередь — психологические) и факторы, влияющие на динамику развития стрессовых процессов, что в конечном итоге помогает овладеть наиболее эффективными методами оптимизации уровня стресса. Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Безопасность жизнедеятельности», «Деловые коммуникации в сервисе», «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Социальная конфликтология в сервисе». На данную дисциплину опираются дисциплины «Стратегия профессиональной эффективности», «Физиогномика».

### 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.ДВ.А	5	3	55	18	36	0	1	0	53	3

### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в предмет «Психология стрессовых ситуаций»	РД3	2	4	0	6	тест
2	Сущностные характеристики и особенности стресса.	РД1, РД3	2	4	0	6	контрольная работа
3	Научные подходы и методы исследования стресса, стрессовых ситуаций	РД4	2	4	0	6	Разноуровневые задачи и задания

4	Факторы, влияющие на развитие стрессовых ситуаций	РД2, РД4, РД5	2	4	0	6	кейс-задача
5	Виды, сущностные характеристики стрессовых ситуаций	РД6, РД7	2	4	0	7	деловая игра
6	Жизнестойкость в модели стресса.	РД4, РД7	3	4	0	7	Творческое задание
7	Стресс в ситуации профессионального самоопределения и становления.	РД4, РД5, РД6, РД7	2	6	0	7	деловая игра
8	Профилактика синдрома профессионального выгорания	РД4	3	6	0	8	Разноуровневые задачи и задания
<b>Итого по таблице</b>			<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

##### *Тема 1 Введение в предмет «Психология стрессовых ситуаций».*

Содержание темы: Содержание темы: Дисциплина \"Психология стрессовых ситуаций\" направлена на освоение знаний, умений необходимых для понимания закономерностей возникновения, развития, завершения стрессовых ситуаций, что способствует предоставлению услуг на высоком уровне, которое невозможно без глубокого понимания стресса, стрессовых ситуаций, современных методов оценки уровня стресса и владение наиболее эффективными методами оптимизации уровня стресса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме, выполнение презентации.

##### *Тема 2 Сущностные характеристики и особенности стресса.*

Содержание темы: Понятие, характеристики, виды стресса. Специфика и сущность стресса. Типология и причины, функции и динамика стресса. Стресс и дистресс. Стрессогенные факторы. Психофизиология стресса, работа организма при возникновении стрессовой ситуации. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

##### *Тема 3 Научные подходы и методы исследования стресса, стрессовых ситуаций.*

Содержание темы: Стресс, стрессовые ситуации: история изучения, научные подходы и методы исследования. Субъективные методы оценки уровня стресса и стрессовых ситуаций.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

##### *Тема 4 Факторы, влияющие на развитие стрессовых ситуаций.*

Содержание темы: Виды (уровни) реакций человека на стресс. Влияние индивидуальных и личностных особенностей человека на возникновение и развитие стресса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

##### *Тема 5 Виды, сущностные характеристики стрессовых ситуаций.*

Содержание темы: Понятие стрессовой ситуации. Катастрофа, экстремальная ситуация, чрезвычайная ситуация, кризис: характеристики, классификация, соотношение понятий.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме, подготовка презентации.

##### *Тема 6 Жизнестойкость в модели стресса.*

Содержание темы: Динамика стрессовых состояний. Понятие и концепция жизнестойкости. Понятие и характеристики стрессоустойчивости.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме, презентация.

##### *Тема 7 Стресс в ситуации профессионального самоопределения и становления.*

Содержание темы: Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная работа по заданной теме.

#### *Тема 8 Профилактика синдрома профессионального выгорания.*

Содержание темы: Феномен профессионального выгорания. Примеры профессиональных стрессов. Профессиональное здоровье специалистов сервиса. Способы саморегуляции психологического состояния во время стрессовой ситуации. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к устному экзамену.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме. Презентационный материал содержит основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении каждой темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области стрессовых ситуаций.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study);
- круглые столы (дискуссии) по заданным темам;
- тестирование с целью выявления личностных особенностей студентов, влияющих на выход их стрессовых ситуаций.
- работа в малых группах.

При изучении дисциплины рекомендуется использовать базу данных учебно-методической литературы ВГУЭС.

Изучение дисциплины завершается экзаменом, который включает проверку теоретических знаний студента и приобретенных практических навыков работы.

В процессе изучения дисциплины «Психология стрессовых ситуаций» предусмотрены следующие виды контроля знаний студентов:

– текущая аттестация – регулярная проверка уровня знаний студентов и степени усвоения учебного материала дисциплины в течение семестра по мере ее изучения (результатов самостоятельной работы, выступлений на практических занятиях, тестирования по отдельным темам и т.п.);

– промежуточная аттестация – экзамен. Обязательным условием допуска студента к экзамену являются положительные оценки при прохождении текущей аттестации, посещаемость лекционных занятий и выполнение необходимого объема работы на практических занятиях. При этом учитывается посещаемость и активная работа студента на занятиях.

Итоговая оценка по дисциплине формируется на основе результатов текущей и промежуточной аттестации.

### **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Гриднева, С.В. Феноменология страхов: психологическая коррекция и профилактика : учебник / А.И. Ташёва; Южный федеральный ун-т; С.В. Гриднева. — Ростов-на-Дону : Изд-во ЮФУ, 2018. — 162 с. — ISBN 978-5-9275-2500-3. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/692389> (дата обращения: 07.09.2023)
2. Караяни А. Г. ПСИХОЛОГИЯ БОЕВОГО СТРЕССА И СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА 2-е изд. Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс], 2020 - 145 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-boevogo-stressa-i-stress-menedzhmenta-457494>
3. Мириуца, Е. В. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения : учебное пособие : в 2 частях / Е. В. Мириуца. — Тамбов : ТГУ им. Г.Р.Державина, 2021 — Часть 2— 2021. — 98 с. — ISBN 978-5-00078-398-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/177102> (дата обращения: 21.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Одинцова М. А., Захарова Н. Л. ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] : Москва : Издательство Юрайт, 2022 - 299 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-stressa-490085>
5. Стресс-менеджмент в кадровой службе : учеб. пособие (практикум) / И.В. Белашева, А.Д. Ложечкина. — Ставрополь : изд-во СКФУ, 2019. — 127 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/705291> (дата обращения: 07.09.2023)

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Караяни А. Г. ПСИХОЛОГИЯ БОЕВОГО СТРЕССА И СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА 2-е изд. Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : Военный университет Министерства обороны РФ (г. Москва)., 2022 - 145 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-boevogo-stressa-i-stress-menedzhmenta-496424>
2. Стресс-менеджмент в кадровой службе : учеб. пособие (практикум) / И.В. Белашева, А.Д. Ложечкина. — Ставрополь : изд-во СКФУ, 2019. — 127 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/705291> (дата обращения: 07.09.2023)

### **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
2. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
3. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://urait.ru/>
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- VMware Horizon ViewStandard

