Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«29» октября 2021 г.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ

Программа учебной дисциплины
модуля Управления персоналом
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис.
Направленность (профиль) образовательной программы:
Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства

(заочная форма обучения)

Составитель: Суетин И.Н., к.п.н., доцент кафедры теоретических основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «11» октября 2021 г. №2

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эмоциональное выгорание сотрудников» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули) вариативного модуля (модуля Управление персоналм) основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01. Сервис, направленность образовательной программы «Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства», заочной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках изучения дисциплины «Психология в сервисе».

Результаты изучения дисциплины «Эмоциональное выгорание сотрудников» являются теоретической и методологической основой для изучения дисциплин: «Конфликтология», «Риск-менеджмент».

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Цель дисциплины – раскрыть и научить базовым знаниям профилактики эмоционального выгорания и деформации личности.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Эмоциональное выгорание сотрудников»:

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. УК – 3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения; УК – 3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия; УК – 3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.	ОР-1 способы осуществления социального взаимодействия	ОР-2 реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения	ОР-3 навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия

ПК-5 Способен организовать работу исполнителей. ПК-5.1. Владеет теоретическими знаниями в области организации деятельности персонала. ПК-5.2. Анализирует методы организации деятельности персонала. ПК-5.3. Предлагает оптимальные пути решения управленческих задач в области организации деятельности персонала.	ОР-4 основы взаимодействия с персоналом, управления персоналом	ОР-5 проводить анализ и оценку организации труда персонала	ОР-6 навыками разработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации труда

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

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
7	2	72	2	6	-	58	Зачёт (6)
Итого:	2	72	2	6	-	58	Зачет (6)

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения

	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятель-ная работа
7 семестр				
Тема 1.Теоретические подходы к изучению влияния условий трудовой деятельности менеджера на профессиональное выгорание личности	1	1	-	6
Тема 2. Влияние организационной культуры на личностные особенности сотрудников	1	1	-	6
Тема 3. Профилактика и психологическая помощь	-	1	-	6
Тема 4. Биологические и физиологические (психофизиологические) концепции	-	1	-	6
Тема 5. Саморегуляция поведенческих проявлений регуляции жизнедеятельности	-	1	-	6
Тема 6. Методы и способы саморегуляции	-	1	-	6
Тема 7. Проблема оптимизации психического состояния	-	-	-	6
Тема 8. Самоуправление психическим состоянием	-	-	-	6
Тема 9. Профилактика синдрома эмоционального выгорания у педагогов	-	-	-	6
Тема 10. Эмоциональное выгорание: Диагностика и профилактика	-	-	-	4
Итого по 7 семестру	**2**	**6**	**-**	**58**
Всего по дисциплине:	**2**	**6**	**-**	**58**

3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (7 семестр)

Тема 1. Теоретические подходы к изучению влияния условий трудовой деятельности менеджера на профессиональное выгорание личности

Специфика и условия развития синдрома профессионального выгорания
Основные факторы риска профессионального выгорания менеджера.
Теории саморегуляции
Концепции психической саморегуляции
Особенности регуляции отдельных психических состояний
Эмоциональные состояния

Тема 2. Влияние организационной культуры на личностные особенности сотрудников

Методика исследования эмоционального выгорания менеджеров

Тема 3. Профилактика и психологическая помощь
Основные подходы к работе с профессиональным выгоранием менеджеров
Технология моделирования своей профессиональной деятельности

Тема 4. Биологические и физиологические (психофизиологические) концепции регуляции жизнедеятельности.
Психологические концепции регуляции психической деятельности.
Концепции регуляции психических и состояний.
Методы и способы саморегуляции

Тема 5. Саморегуляция поведенческих проявлений
Особенности саморегуляции поведенческих проявлений в различных ситуациях общения и взаимодействия в обычной, повседневной жизендеятельности и напряженной, конфликтной, в коллективах с нормальной и напряженной психологической атмосферой и др.

Тема 6. Методы и способы саморегуляции
Медитации, настрои, телесно-ориентированные способы саморегуляции, дыхательные практики, активизация резервных возможностей, индивидуальная психотехника, коррекция познавательных процессов, методики эмоционально-волевой саморегуляции и др.
Методы управления психическим состоянием Методы прямого управления психическим состоянием Методы опосредованного управления психическим состоянием

Тема 7. Проблема оптимизации психического состояния
Развитие представления о психических состояниях.
Эмоциональные состояния.
Проблема управления психическим состоянием. лекционное занятие
Эмоциональный стресс. Его физиологические и психофизиологические предпосылки. Толерантность к стрессу.
Фрустрация и реакция на нее, Гнев и агрессия.
Страх и тревога.
Измененные состояния сознания.
Зависимость продуктивности психической деятельности от уровня эмоционального возбуждения.

Тема 8. Самоуправление психическим состоянием
Самоуправление психическим состоянием на основе релаксации.
Аутогенная тренировка, ее история, механизм и модификации.
Методика формирования способности к психическому самоуправлению. Дискуссия, Методы релаксации
Аутогенная тренировка Методы управления психическим состоянием, применяемое на производстве

Тема 9. Профилактика синдрома эмоционального выгорания у педагогов.
Возможные меры профилактики синдрома эмоционального выгорания
Роль методического объединения в предупреждении и предотвращении профессионального выгорания учителя
Деловая игра, как форма работы РМО по профилактике синдрома эмоционального выгорания педагогов

Тема 10. Эмоциональное выгорание: Диагностика и профилактика
Понятие синдрома эмоционального выгорания
Причины эмоционального выгорания
Диагностика эмоционального выгорания

Физические симптомы эмоционального выгорания
Психологические признаки эмоционального выгорания
Социальные аспекты синдромы эмоционального выгорания
Уровни и стадии эмоционального выгорания

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения индивидуальных заданий по дисциплине.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к контрольной работе.

ОС-1 Контрольная работа
Примерная тематика контрольных работ

1. Способы регуляции поведения персонала в ходе контроля.
2. Межличностные отношения в организации.
3. Основные причины организационных конфликтов Профилактика и регулирование конфликта.
4. «Социальная хирургия» процедура изменения групповых норм.
5. Влияние группового меньшинства на процесс изменения групповых норм.
6. Профессиональная деформация.
7. Профессиональная адаптация личности.
8. Профессиональная деформация личности.
9. Феномен эмоционального выгорания.
10. Общение как социально-психологический механизм управления
11. Общение как коммуникативная деятельность
12. Основные характеристики общения
13. Диалог как организационный принцип коммуникативной деятельности в управлении
14. Модели общения
15. Психотипы субъектов общения
16. Барьеры, возникающие в общении
17. Психологические техники общения..
18. Технологическая модель общения как система психотехники.
19. Техника аутопсиходиагностики субъекта общения
20. Психотехника овладения инициативой в общении
21. Психологическая техника формирования аттракции
22. Психологическая техника влияния на людей
23. Психологическая техника убеждающего воздействия

ОС-2 Индивидуальное задание
Примеры индивидуальных заданий

1. Проработать теоретический материл.
2. Составьте логическую схему базы знаний по темам курса.
3. Создать базу данных по основным психотехникам.
4. Найти методики по психологическому упреждению и разрешению конфликтов в деловом общении
5. Выполнить тесты по темам.

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1.Эмоциональное выгорание сотрудников [Электронный ресурс] : учебно-методические рекомендации / А. В. Черных ; ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова». — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2017. — 9 с. — http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d1%8d%d0%bc%d0%be%d1%86%d0%b8%d0%be%d0%bd%d0%b0%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%be%d0%b5-%d0%b2%d1%8b%d0%b3%d0%be%d1%80%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b5-%d1%81%d0%be%d1%82%d1%80%d1%83%d0%b4%d0%bd%d0%b8%d0%ba%d0%be%d0%b2

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита индивидуальных работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
1	**Оценочные средства для текущей аттестации** ОС-1 Контрольная работа ОС-2 Индивидуальное задание	ОР-1 знает способы осуществления социального взаимодействия ОР-2 умеет реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения ОР-3 владеет навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия ОР-4 знает основы взаимодействия с персоналом, управления персоналом ОР-5 умеет проводить анализ и
2	**Оценочные средства для промежуточной аттестации** **зачет** ОС-3 Зачет в форме устного собеседования по вопросам	

		оценку организации труда персонала ОР-6 владеет навыками разработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации труда

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а также процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств «Эмоциональное выгорание сотрудников».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-3 Зачет в форме устного собеседования по вопросам
Перечень вопросов к зачету

1. Синдром эмоционального выгорания. История становления дисциплины
2. Профессиональная деформация
3. Виды профессиональной деформации
4. Психосоматические нарушения при выгорании
5. Отклонения в развитии личности при профессиональной деформации
6. Эмоциональное выгорание и его влияние на здоровье
7. Особенности эмоционального выгорания в сфере служебной деятельности
8. Кризис личности при профессиональном выгорании
9. Техника релаксации при снятии стресса
10. Профессиональная мобильность сотрудников в сфере служебной деятельности
11. Когнитивно-деятельностная деформации
12. 10.Поведенческая деформация
13. Отставание профессионального развития
14. Предел развития как профессиональный кризис
15. Влияние акцентуаций характера на профессиональную деятельность
16. Отставание профессионального развития как проявление выгорания
17. Психологическая защита при стрессах
18. Профилактика психофизиологических изменений
19. Аутотренинг при психических перегрузках
20. Снижение мобильности при выгорании профессионала
21. Правильная Я-концепция сотрудников в сфере правоохранительной деятельности
22. Особенности личности и их влияние на эмоциональное выгорание
23. Проблема отчуждения при эмоциональном выгорании
24. Регуляция при эмоциональном напряжении в служебной деятельности
25. Психофизиологические особенности пожилых сотрудников
26. Роль мотивации выбора при профессиональном выгорании
27. Дезинтеграция профессионального развития при эмоциональном выгорании
28. Резервы человеческой психики и профилактика эмоционального выгорания
29. Этапы профессионального выгорания

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Зачёт
7 семестр	Разбалловка по видам работ	1 х 1=1 балл	3 х 1=3 балла	164 балла	32 балла
	Суммарный макс. балл	1 балл max	4 балла max	168 баллов max	200 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 7 семестра

	Баллы (2 ЗЕ)
«зачтено»	более 100
«не зачтено»	100 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий

7 семестр

Практическое занятие по теме 1. - Теоретические подходы к изучению влияния условий трудовой деятельности менеджера на профессиональное выгорание личности

Контрольные вопросы

1. Специфика и условия развития синдрома профессионального выгорания
2. Основные факторы риска профессионального выгорания менеджера
3. Теории саморегуляции
4. Концепции психической саморегуляции
5. Особенности регуляции отдельных психических состояний
6. Эмоциональные состояния

Практическое занятие по теме 2. - Влияние организационной культуры на личностные особенности сотрудников
Контрольные вопросы
1. Методика исследования эмоционального выгорания менеджеров

Практическое занятие по теме 3. - Профилактика и психологическая помощь
Контрольные вопросы
1. Основные подходы к работе с профессиональным выгоранием менеджеров
2. Технология моделирования своей профессиональной деятельности

Практическое занятие по теме 4. - Биологические и физиологические (психофизиологические) концепции регуляции жизнедеятельности.
Контрольные вопросы
1. Психологические концепции регуляции психической деятельности
2. Концепции регуляции психических и состояний
3. Методы и способы саморегуляции

Практическое занятие по теме 5. - Саморегуляция поведенческих проявлений
Контрольные вопросы
1. Особенности саморегуляции поведенческих проявлений в различных ситуациях общения и взаимодействия в обычной, повседневной жизендеятельности и напряженной, конфликтной, в коллективах с нормальной и напряженной психологической атмосферой и др.

Практическое занятие по теме 6. - Методы и способы саморегуляции
Контрольные вопросы
1. Медитации, настрои, телесно-ориентированные способы саморегуляции, дыхательные практики, активизация резервных возможностей, индивидуальная психотехника, коррекция познавательных процессов, методики эмоционально-волевой саморегуляции и др.
2. Методы управления психическим состоянием Методы прямого управления психическим состоянием Методы опосредованного управления психическим состоянием

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. Минева, Оксана Карловна. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : Учебник. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 160 с. - ISBN 9785160117430. URL: http://znanium.com/go.php?id=1003546

2. Дейнека, Алла Васильевна. Управление человеческими ресурсами : Учебник / Российский университет кооперации. - 2. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 388 с. - ВО - Бакалавриат URL: http://znanium.com/go.php?id=1093439

Дополнительная литература

3.Сотникова, С. И. Управление персоналом: деловая карьера: учеб. пособие / С.И. Сотникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 328с. - (Высшее образование). - DOI: https://doi.org/10.12737/11664. - ISBN 978-5-369-01455-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/937985 (дата обращения: 30.11.2021). – Режим доступа: по подписке.

4. Гапонова, Ольга Сергеевна. Менеджмент : Учебник. - 1. - Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 480 с. - ISBN 9785369018194. URL: http://znanium.com/go.php?id=1032618

Интернет-ресурсы

1. https://www.career-site.ru/ - Управление карьерой. Портал.
2. https://hr-portal.ru/rubric/karera-i-samorazvitie - Карьера и Саморазвитие. Портал.