

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 21.01.2025 15:45:03

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187dcddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе

дисциплины «Телефонное консультирование в конфликте»

~~Цель преподавания дисциплины:~~

ознакомление студентов с теорией и практикой телефонного психологического консультирования, его основными проблемами и методами, овладение студентами основными навыками проведения телефонного консультирования.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование первоначальных представлений о теории и практике телефонного консультирования;
- ознакомление с основными подходами, существующими в психологическом консультировании;
- развитие умений и навыков проведения психологических консультаций по телефону;
- приобретение умений в подборе и организации оптимальных условий, форм и способов телефонного консультирования;
- ознакомление с основными типами проблем клиентов;
- получение представления о критериях эффективной работы психолога-консультанта;
- изучение основных стратегий телефонного психологического консультирования и умение выбрать эффективную стратегию работы с клиентом;
- формирование начальных умений, необходимых психологу-консультанту (активное слушание, уточнение запроса, формулирование позитивных целей клиентом и др.).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3);
- способность владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5).

Разделы дисциплины:

1. Теоретические основы телефонного консультирования
2. Специфика телефонного консультирования
3. Основные стадии телефонного консультирования
4. Психология кризиса
5. Психология горя
6. Смерть как психологическая проблема
7. Психология аддикции

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

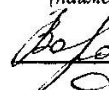
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и

межкультурной коммуникации

(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова

(подпись, инициалы, фамилия)

« 2 » 09 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Телефонное консультирование в конфликте»

(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 37.03.02

(шифр согласно ФГОС ВО)

«Конфликтология»

и наименование направления подготовки (специальности)

«Социально-трудовые конфликты»

наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения _____ очная _____

(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 «24» 02 20 15 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в учебном процессе для обучения студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1 «31» 08 20 16 г.
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Никитина Е.А.
Разработчик программы _____
к. психол. н., доцент _____ Копылова Т.Ю.
(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано: на заседании кафедры коммуникологии и психологии № « » 20 г.

Зав. кафедрой _____ Никитина Е.А.
(название кафедры, дата, номер протокола, подпись заведующего кафедрой: согласование производится с кафедрами, чьи дисциплины основываются на данной дисциплине, а также при необходимости руководителями других структурных подразделений)

Директор научной библиотеки Влакаф Макаровская В.Г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 «24» 02 20 15 г., на заседании кафедры КчП, 31.08.17 г., № 2
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 4 «27» 06 20 16 г., на заседании кафедры КчП, 31.08.18 г., № 1
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 5 «20» 01 20 14 г., на заседании кафедры КчП, 31.08.19 г., № 1
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2020г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____


Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2021 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____


Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2022 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____


Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № от « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № от « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____

Е.А. Никитина

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цель дисциплины

Ознакомление студентов с теорией и практикой телефонного психологического консультирования, его основными проблемами и методами.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование представлений о теории и практике телефонного консультирования;
- развитие умений и навыков проведения психологических консультаций по телефону;
- приобретение умений в подборе и организации оптимальных условий, форм и способов телефонного консультирования;
- ознакомление с основными типами проблем клиентов;
- получение представления о критериях эффективной работы психолога-консультанта.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Обучающиеся должны **знать**:

- основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные и сложные проблемы абонентов;
- основные методы, способы и средства получения и представления профессионально-значимой информации; **уметь**:
- выявлять основные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента, с учетом их междисциплинарного характера;
- использовать основные методы, способы и средства получения и представления профессионально-значимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирования; **владеть**:
- способностью применять на практике концепции гуманитарных и социальных наук, методологию междисциплинарного анализа конфликта;
- навыками использования основных методов, способов и средств получения и представления профессионально-значимой информации.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

- способностью применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3);

- способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5).

2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Телефонное консультирование в конфликте» представляет дисциплину с индексом Б.1.В.18 учебного плана направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология», изучаемую на 3 курсе в 5 семестре.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54
в том числе:	
лекции	18
лабораторные занятия	0
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	53,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АтгКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена

экзамен (включая консультацию перед экзаменом)

не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Теоретические основы телефонного консультирования	История возникновения и развития службы телефонной помощи населению. Задачи, особенности и преимущества телефонного консультирования. Основные принципы и этика телефонного консультирования.
2	Технология психологического телефонного консультирования	Психология активного слушания. Возможности и приемы активного слушания. Барьеры слушания и их преодоление. Эмпатическое слушание. Вопросы в телефонном консультировании. Язык телефонного диалога. Психотехники телефонного консультирования.
3	Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	Основные стадии телефонного консультирования (знакомство, проблемная ситуация, поиск альтернативных вариантов, принятие решения). Задачи, временные рамки, содержание стадий консультирования. Классификация проблем абонентов телефонов доверия.
4	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар. Типы семейных и межличностных отношений. Поиск альтернативных вариантов.
5	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи. Возрастные особенности юношей и девушек. Специфика молодежных проблем.
6	Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях	Экзистенциальные аспекты телефонного консультирования. Телефонное консультирование абонентов, переживающих горе (утрату). Психологические аспекты консультирования жертв насилия.

7	Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами		Психология суицида. Причины и факторы риска, признаки суицидального поведения. Оценка возможности совершения суицида. Особенности подросткового суицида. Техники и методы работы с суицидальными абонентами.
8	Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов		Психология вербальной агрессии. Психологические особенности агрессивных и манипулятивных абонентов и приемы работы с ними. Психология зависимого, покорного поведения. Приемы работы с регулярными («зависающими») абонентами.
9	Требования к телефонным консультантам. Ведение документации консультантом	Ведение телефонным консультантом	Профессиональные и личностные качества телефонного консультанта. Эмоциональное выгорание и его профилактика. Ведение документации телефонным консультантом («Положение о работе телефона доверия», журнал учета телефонных переговоров, анкетирование клиентов и др.)

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебнометодические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Теоретические основы телефонного консультирования	2	-	1,2	У-1-8, МУ-1	Т-2 СЗ-2	ПК-3 ПК-5
2	Технология психологического телефонного консультирования	2	-	3,4	У-1-8, МУ-1	Т-4 СЗ-4	ПК-3 ПК-5
3	Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	2	-	5,6	У-1-8, МУ-1	Т-6 СЗ-6	ПК-3 ПК-5
4	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар	2	-	7,8	У-1-8, МУ-1	Т-8 СЗ-8	ПК-3 ПК-5

5	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи	2	-	9,10	У-1-8, МУ-1	Т-10 СЗ-10	ПК-3 ПК-5
6	Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях	2	-	11,12	У-1-8, МУ-1	Т-12 СЗ-12	ПК-3 ПК-5
7	Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами	2	-	13,14	У-1-8, МУ-1	Т-14 СЗ-14	ПК-3 ПК-5
8	Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов	2	-	15,16	У-1-8, МУ-1	Т-16 СЗ-16	ПК-3 ПК-5
9	Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом	2	-	17,18	У-1-8, МУ-1	Т-18 СЗ-18	ПК-3 ПК-5

Т – тестирование, СЗ – решение ситуационных задач

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 - Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Теоретические основы телефонного консультирования	4
2.	Технология психологического телефонного консультирования	4
3	Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	4
4	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар	4
5	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи	4

6	Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях	4
7	Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами	4
8	Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов	4
9	Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом	4
	Итого:	36

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Теоретические основы телефонного консультирования	1, 2 недели	6
2	Технология психологического телефонного консультирования	3, 4 недели	6
3	Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	5, 6 недели	6
4	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар	7, 8 недели	6
5	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи	9, 10 недели	6
6	Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях	11, 12 недели	6
7	Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами	13, 14 недели	6
8	Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов	15, 16 недели	6
9	Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом	17, 18 недели	5,9

	Итого		53,9
--	-------	--	------

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - заданий для самостоятельной работы;
 - вопросов к зачету;

–методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 5 апреля 2017 г. № 103 по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 Конфликтология реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в

сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет процент 22% аудиторных занятий согласно УП.

Таблица 6.1- Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Лекция 1. Теоретические основы телефонного консультирования	Лекция с элементами дискуссии	2
2.	Лекция 2. Технология психологического телефонного консультирования	Лекция с разбором конкретных ситуаций	2
3.	Практическое занятие 3, 4. Технология психологического телефонного консультирования	Решение ситуационных задач	4
4	Практическое занятие 5, 6. Этика телефонного консультирования	Решение ситуационных задач	4
		Итого:	12

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

□ целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

□ применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, разбор конкретных ситуаций, диспуты и др.);

□ личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
Способностью применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3)	Философия Социология Экономика	Философия конфликта и мира Телефонное консультирование в конфликте	Анализ и экспертиза конфликта Теоретикодисциплинарные подходы анализа конфликта Конфликтологическое консультирование Научноисследовательская работа Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5)	Иностранный язык Математика Концепции современного естествознания Компьютерные технологии и информатика	Иностранный язык Математические методы обработки данных Теория вероятностей и математической статистики Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Телефонное консультирование в конфликте	Семейное консультирование в деятельности конфликтолога Конфликтологическое консультирование Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5

<p>ПК-3 / основной</p>	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>Знать: отдельные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные проблемы абонентов</p> <p>Уметь: выявлять отдельные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента</p> <p>Владеть: способностью применять на практике основы методологии междисциплинарного анализа конфликта, категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук.</p>	<p>Знать: основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные проблемы абонентов</p> <p>Уметь: выявлять основные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента</p> <p>Владеть: способностью применять на практике методологию междисциплинарного анализа конфликта, категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук.</p>	<p>Знать: основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные и сложные проблемы абонентов</p> <p>Уметь: выявлять основные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента, с учетом их междисциплинарного характера</p> <p>Владеть: способностью применять на практике концепции гуманитарных и социальных наук, методологию междисциплинарного анализа конфликта</p>
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПК-5 / основной	<i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от</i>	Знать: отдельные способы получения и представления профессионально -значимой	Знать: основные способы получения и представления профессиональнозначимой информации	Знать: основные методы, способы и средства получения и представления
	<i>общего объема ЗУН, установ- ленных в п.1.3 РПД</i> <i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i> <i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i>	информации Уметь: использовать отдельные способы получения и представления профессионально -значимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирования Владеть: навыками использования отдельных способов получения и представления профессионально -значимой информации	Уметь: использовать основные способы получения и представления профессиональнозначимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирования Владеть: навыками использования основных способов получения и представления профессиональнозначимой информации	профессионал ьно-значимой информации Уметь: использовать основные методы, способы и средства получения и представления профессионал ьно-значимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирова ния Владеть: навыками использования основных методов, способов и средств получения и представления профессионал ьно-значимой информации

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.3 Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	

		(или ее части)				
1.	Теоретические основы телефонного консультирования	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	1-15	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	1	
2.	Технология психологического телефонного консультирования	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	16-30	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	2	
3.	Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	31-45	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	3	
4.	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	46-60	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	4	
5.	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	61-75	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	5-6	
6.	Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	76-90	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	7	
7.	Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	91-105	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	8	
8.	Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	106-120	Согласно табл. 7.2
				Ситуационная задача	9	
9.	Требования к	ПК-3	Лекция,	Тест	121-135	Согласно табл.

телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом	ПК-5	практическое занятие, СРС	Ситуационная задача	10	7.2
-------------------------------------------------------------------------	------	---------------------------	---------------------	----	-----

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по теме 1 «Теоретические основы телефонного консультирования».

Основным преимуществом телефонного консультирования по сравнению с очным психологическим консультированием является:

- А) большая доступность;
- Б) меньшая степень определенности временных границ беседы;
- В) большая анонимность обратившегося.

Основная цель «Телефона доверия»: _____

Установите соответствие между организациями неотложной телефонной помощи и их создателями.

- | | |
|--------------|--------------------------------|
| А) Г. Уоррен | 1) «Самаритяне» |
| Б) Ч. Вара | 2) «Спасите жизнь» |
| В) А. Уокер | 3) «Международные линии жизни» |

Укажите правильную последовательность событий:

- А) проведение первого Международного конгресса работников неотложной телефонной помощи;
- Б) создание Международной федерации служб неотложной телефонной помощи (IFOTES);
- В) создание Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи.

1 _____ 2 _____ 3 _____

Ситуационная задача.

Задание: Проанализируйте использование консультантом психологических и этических принципов телефонного консультирования в данной ситуации.

Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента (ПК-3).

Сформулируйте вопросы, которые позволят прояснить основные аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации (ПК-5).

Описание ситуации (Абонент – А., консультант – К.). А.:

Вы гарантируете анонимность нашего разговора?

К: Безусловно! У нас же телефон доверия.

А.: Хорошо. Сейчас объясню, почему меня так волнует анонимность. Сын у меня наркоман. Ему шестнадцать. Он уже привлекался за торговлю наркотиками. Дружки сбили его с пути. Сейчас я положила его в больницу на лечение, он сам не хотел. С ужасом думаю, что делать, когда он выйдет из больницы. Снова ведь попадет в компанию наркоманов.

К.: Вы абсолютно правильно поступили. Вам надо всеми доступными способами вырвать парня из порочной среды. А.: Что Вы имеете в виду?

К.: Любые, самые крайние меры. Вплоть до перемены места жительства. Сложившаяся ситуация этого стоит. Но, только перемена места жительства может оказаться недостаточной. Надо сочетать такой шаг с лечением...

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и/или компьютерного тестирования. Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ), - на установление правильной последовательности, - на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностноориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций

прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

При работе телефонных служб с подростками и молодыми людьми количество звонков, при которых абонент молчит, дает отбой, извиняется за ошибочное попадание, составляет примерно:

- А) треть;
- Б) 20%;
- В) 50%.

Задание в открытой форме:

Основателем движения «Самаритяне» является:

Задание на установление правильной последовательности:

Укажите правильную последовательность событий:

- А) проведение первого Международного конгресса работников неотложной телефонной помощи;
- Б) создание Международной федерации служб неотложной телефонной помощи (IFOTES);
- В) создание Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи.

Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между типами проблем абонентов и конкретными проблемами.

- | | |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| А) экзогенные проблемы | 1) Просьба повлиять на родителей, детей, подругу |
| Б) эндогенные проблемы | 2) Выбор жизненного пути, призвания |
| В) непосредственное использование ТД клиентом | 3) Запрос адекватной или неадекватной информации |
| | 4) Супружеские конфликты |
| | 5) Заниженная самооценка, чувство неполноценности |
| | 6) Трудности в учебе |

Компетентностно-ориентированная задача:

Описание ситуации. Абонентом телефона доверия является женщина, которая хочет помочь своей дочери найти достойное место в жизни. Она волнуется из-за того, что судьба дочери может сложиться печально. Она хочет, чтобы дочь больше времени проводила дома, более осмысленно относилась к своей жизни, начала серьезно учиться, оставила компанию друзей с отклоняющимся поведением. Между матерью и дочерью происходят постоянные конфликты.

В процессе беседы консультант последовательно помогает клиентке осознать, что ее действия вызваны тревогой за судьбу дочери, что ее целью является нормальная судьба дочери – ее здоровье, ее образование, ее успешная социализация в обществе, высокий уровень развития ее личности, нормальная семья в будущем и так далее. Затем консультант обращает внимание женщины на средства, которые она использует для того, чтобы помогать своей дочери. Каждый вечер эта женщина разыскивает свою дочь по ночным клубам, со скандалом привозит ее домой, где скандал продолжается. Если дочь задержалась дома, эта женщина каждые 15 минут заглядывает в комнату дочери – что дочь делает? Регулярны проверки карманов, обзванивание подруг, попытки не выпускать дочь из дому, которые еще ни разу не увенчались успехом. Водила дочь к экстрасенсу, пыталась поставить на учет в милиции.

После перечисления всех попыток матери помочь ее дочери, консультант проясняет результативность этих попыток. Добилась ли женщина желаемого? Улучшилось ли поведение дочери?

Определите задачи, решаемые консультантом, и стадию консультативной работы в данной ситуации.

Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

□ положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие 1 и 2 (Теоретические основы телефонного консультирования) Тест	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%

Ситуационная задача				
Практическое занятие 3 и 4. (Технология психологического телефонного консультирования) Тест Ситуационная задача	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 5 и 6. (Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов.) Тест Ситуационная задача	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 7 и 8. (Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар) Тест Ситуационная задача	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 9 и 10. (Особенности и принципы консультирования детей и молодежи) Тест Ситуационная задача	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%

Практическое занятие 11 и 12. (Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях) Тест Ситуационная задача	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 13 и 14. (Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами) Тест Ситуационная задача	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 15 и 16. (Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов) Тест Ситуационная задача	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие 17 и 18. (Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом) Тест Ситуационная задача	2	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	4	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
СРС	6	Выполнил, доля правильных ответов 50% и менее	12	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Итого:	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого:	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Айсина, Р.М. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики [Текст]: учебное пособие: [для вузов по направлению «Психология»]/Р.М. Айсина. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2016. – 146, [2] с.
2. Андронникова, О.О. Основы психологического консультирования [Текст]: учебное пособие: [для вузов по психологическим специальностям]/ О.О. Андронникова. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. – 414 с.
3. Якиманская, И.С. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Якиманская, Н.Н. Биктина; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. - 230 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>
5. Основы консультативной психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской Федерации; сост. О.В. Болотова. - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 213 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>
6. Морозова И.С. Психология семейных отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Морозова, К.Н. Белогай, Ю.В. Борисенко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2012. – 424 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>
7. Никитина Е.А. Формирование позитивной Я-концепции студентов: от теории к практике [Текст]: учебное пособие /Е.А. Никитина, А.А. Кузнецова. – Курск: изд-во ЮЗГУ, 2014. – 108 с.
8. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры [Текст]: учебное пособие / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 192 с.

8.3 Перечень методических указаний

1. Телефонное консультирование в конфликте [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в

том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 28 с.

2. Телефонное консультирование в конфликте [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2018. - 28 с.

8.4 Другие учебно-методические материалы Профессиональный психологический инструментарий:

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)

2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспересс-диагностики суицидального

риска

3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспересс-диагностики

функционального состояния и работоспособности человека»

4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;

5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»

6. ИМАТОН «PROFI» Профорориентационная компьютерная система

7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);

8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспересс-профорориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;

9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;

10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;

11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;

12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;

13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;

14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса. Учебно-наглядные пособия:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»

2. Основные этапы психолого-педагогического исследования

3. Основные направления развития западной конфликтологии

4. Функции трудовых конфликтов

5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта
 6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву)
 7. Конфликтная ситуация
 8. Отрасли психологии
 9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
 10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.
- Журналы в библиотеке университета:
 Психологический журнал
 Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной работы. Практические занятия также служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине

занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice.Бесплатная, GNUGeneralPublicLicense

Windows DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Договор№

IT000012385

Антивирус Касперского (или ESETNOD)Лицензия 156А-160809-093725-387-506

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Ноутбук ASUSX50VL РМД-Т2330/14/1024М/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеочамера Флеш PanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

13. Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1	—	4, 9	—	—	2	31.08.2017	Протокол заседания кафедры №1 от 31.08.2017 <i>Т.П.А.</i>
2	—	18	—	—	1	31.08.2018	Протокол заседания кафедры 31.08.2018 <i>Т.П.А.</i>

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Телефонное консультирование в конфликте»

Цель преподавания дисциплины: ознакомление студентов с теорией и практикой телефонного психологического консультирования, его основными проблемами и методами, овладение студентами основными навыками проведения телефонного консультирования.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование первоначальных представлений о теории и практике телефонного консультирования;
- ознакомление с основными подходами, существующими в психологическом консультировании;
- развитие умений и навыков проведения психологических консультаций по телефону;
- приобретение умений в подборе и организации оптимальных условий, форм и способов телефонного консультирования;
- ознакомление с основными типами проблем клиентов;
- получение представления о критериях эффективной работы психолога-консультанта;
- изучение основных стратегий телефонного психологического консультирования и умение выбрать эффективную стратегию работы с клиентом;
- формирование начальных умений, необходимых психологу-консультанту (активное слушание, уточнение запроса, формулирование позитивных целей клиентом и др.).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины: - способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3);

- способность владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5).

Разделы дисциплины:

1. Теоретические основы телефонного консультирования
2. Специфика телефонного консультирования
3. Основные стадии телефонного консультирования
4. Психология кризиса
5. Психология горя
6. Смерть как психологическая проблема
7. Психология аддикции

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и
межкультурной коммуникации
(наименование ф.та полностью)

 О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

« 2 » 09 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Телефонное консультирование в конфликте»
(наименование дисциплины)

направление подготовки (специальность) 37.03.02
(цифр согласно ФГОС ВО)

«Конфликтология»
и наименование направления подготовки (специальности)

«Социально-трудовые конфликты»
наименование профиля, специализации или магистерской программы

форма обучения _____ очно-заочная _____
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология и на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 «24» 02 20 15 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в учебном процессе для обучения студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1 «31» 08 20 16 г.

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____ Никитина Е.А.
 Разработчик программы _____
 к. психол. н., доцент _____ Копылова Т.Ю.
 (ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Согласовано: на заседании кафедры коммуникологии и психологии № _____
 « » 20 г.

Зав. кафедрой _____ Никитина Е.А.
 (название кафедры, дата, номер протокола, подпись заведующего кафедрой; согласование производится с кафедрами, чьи дисциплины основываются на данной дисциплине, а также при необходимости руководителями других структурных подразделений)

Директор научной библиотеки _____ Макаровская В.Г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 «24» 02 20 15 г., на заседании кафедры

КчП, 31.08.17 г., № 1

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 4 «27» 06 20 16 г., на заседании кафедры

КчП, 31.08.18 г., № 1

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 5 «20» 01 20 17 г., на заседании кафедры

КчП, 31.08.19 г., № 1

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2020г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____


Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2021 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____


Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № 7 от «25» 02 2020 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» 08 2022 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____


Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № от « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____

Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, одобренного Ученым советом университета, протокол № от « » 20 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии « » 20 г., протокол № .

Зав. кафедрой КиП,
к.психол.н _____

Е.А. Никитина

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цель дисциплины

Ознакомление студентов с теорией и практикой телефонного психологического консультирования, его основными проблемами и методами.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование представлений о теории и практике телефонного консультирования;
- развитие умений и навыков проведения психологических консультаций по телефону;
- приобретение умений в подборе и организации оптимальных условий, форм и способов телефонного консультирования;
- ознакомление с основными типами проблем клиентов;
- получение представления о критериях эффективной работы психолога-консультанта.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Обучающиеся должны знать:

- основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные и сложные проблемы абонентов;
- основные методы, способы и средства получения и представления профессионально-значимой информации; **уметь:**
 - выявлять основные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента, с учетом их междисциплинарного характера;
 - использовать основные методы, способы и средства получения и представления профессионально-значимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирования; **владеть:**
 - способностью применять на практике концепции гуманитарных и социальных наук, методологию междисциплинарного анализа конфликта;
 - навыками использования основных методов, способов и средств получения и представления профессионально-значимой информации.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

- способностью применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3);
- способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5).

2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

«Телефонное консультирование в конфликте» представляет дисциплину с индексом Б.1.В.18 учебного плана направления подготовки 37.03.02 «Конфликтология», изучаемую на 3 курсе в 5 семестре.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	20
в том числе:	
лекции	6
лабораторные занятия	0
практические занятия	14
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	87,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	

зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

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

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Теоретические основы телефонного консультирования. Технология психологического телефонного консультирования. Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	История возникновения и развития службы телефонной помощи населению. Задачи, особенности и преимущества телефонного консультирования. Основные принципы и этика телефонного консультирования. Психология активного слушания. Возможности и приемы активного слушания. Барьеры слушания и их преодоление. Эмпатическое слушание. Вопросы в телефонном консультировании. Язык телефонного диалога. Психотехники телефонного консультирования. Основные стадии телефонного консультирования (знакомство, проблемная ситуация, поиск альтернативных вариантов, принятие решения). Задачи, временные рамки, содержание стадий консультирования. Классификация проблем абонентов телефонов доверия.
2	.Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар. Особенности и принципы консультирования детей и молодежи. Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях.	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар. Типы семейных и межличностных отношений. Поиск альтернативных вариантов. Особенности и принципы консультирования детей и молодежи. Возрастные особенности юношей и девушек. Специфика молодежных проблем. Экзистенциальные аспекты телефонного консультирования. Телефонное консультирование абонентов, переживающих горе (утрату). Психологические аспекты консультирования жертв насилия.

3	.Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами. Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов. Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом	Психология суицида. Причины и факторы риска, признаки суицидального поведения. Оценка возможности совершения суицида. Особенности подросткового суицида. Техники и методы работы с суицидальными абонентами. Психология вербальной агрессии. Психологические особенности агрессивных и манипулятивных абонентов и приемы работы с ними. Психология зависимого, покорного поведения. Приемы работы с регулярными («зависающими») абонентами. Профессиональные и личностные качества телефонного консультанта. Эмоциональное выгорание и его профилактика. Ведение документации телефонным консультантом («Положение о работе телефона доверия», журнал учета телефонных переговоров, анкетирование клиентов и др.)

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебнометодические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Теоретические основы телефонного консультирования. Технология психологического телефонного консультирования. Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	2	-	1, 2	У-1, У-2, У-3, МУ-1	Т-4 СЗ-4	ПК-3, ПК-5

2	.Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар. Особенности и принципы консультирования детей и молодежи. Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях.	2	-	3, 4, 5	У-1, У-2, У-3, МУ-1	Т-10 СЗ-10	ПК-3, ПК-5
3	.Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами. Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов. Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом.	2	-	6, 7	У-1, У-2, У-3, МУ-1	Т-14 СЗ-14	ПК-3, ПК-5
	консультантам. Ведение документации телефонным консультантом.						

Т – тестирование, СЗ – решение ситуационных задач

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 - Практические занятия

№	Наименование практического (семинарского) занятия	Объем, час.
1	2	3
1, 2	Теоретические основы телефонного консультирования. Технология психологического телефонного консультирования. Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	4

3, 4, 5	.Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар. Особенности и принципы консультирования детей и молодежи. Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях.	6
6, 7	.Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами. Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов. Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом	4
Итого:		14

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Теоретические основы телефонного консультирования	1 -2неделя	10
2	Технология психологического телефонного консультирования	3-4 неделя	10
3	Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	5-6 неделя	10
4	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар	7-8 неделя	10
5	Особенности и принципы консультирования детей и молодежи	9-10 неделя	10
6	Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях	11-12 неделя	10
7	Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами	13-14 неделя	10
8	Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов	15-16 неделя	9,9
9	Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом	17-18 неделя	8
Итого:			87,9

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебнометодического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - заданий для самостоятельной работы;
 - вопросов к зачету;

– методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 5 апреля 2017 г. № 103 по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 Конфликтология реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет процент аудиторных занятий согласно УП – 22% (лекции – 2 ч., практические занятия – 2 ч.).

Таблица 5.1- Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении занятий

№ п/п	Наименование раздела (лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Практические занятия 1-2. Теоретические основы телефонного консультирования. Технология психологического телефонного консультирования. Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов.	Решение ситуационных задач	4
		Итого:	4

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

□ целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

□ применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, разбор конкретных ситуаций, диспуты и др.);

□ личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
Способностью применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3)	Философия Социология Экономика	Философия конфликта и мира Телефонное консультирование в конфликте	Анализ и экспертиза конфликта Теоретикодисциплинарные подходы анализа конфликта Конфликтологическое консультирование Научноисследовательская работа Преддипломная практика Защита выпускной квалификационной
			работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5)	Иностранный язык Математика Концепции современного естествознания Компьютерные технологии и информатика	Иностранный язык Математические методы обработки данных Теория вероятностей и математической статистики Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Телефонное консультирование в конфликте	Семейное консультирование в деятельности конфликтолога Конфликтологическое консультирование Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-3 / основной	<i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i>	Знать: отдельные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные проблемы абонентов Уметь: выявлять	Знать: основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные проблемы абонентов Уметь: выявлять основные	Знать: основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать типичные и сложные

	<p><i>2.Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>отдельные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента</p> <p>Владеть: способностью применять на практике основы методологии междисциплинарного анализа конфликта, категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук.</p>	<p>факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента</p> <p>Владеть: способностью применять на практике методологию междисциплинарного анализа конфликта, категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук.</p>	<p>проблемы абонентов</p> <p>Уметь: выявлять основные факторы, которые привели к возникновению проблемной ситуации абонента, с учетом их междисциплинарного характера</p> <p>Владеть: способностью применять на практике концепции гуманитарных и социальных наук, методологию междисциплинарного анализа конфликта</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ПК-5 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</p>	<p>Знать: отдельные способы получения и представления профессионально-значимой информации</p> <p>Уметь: использовать отдельные способы получения и представления профессионально-значимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирования</p>	<p>Знать: основные способы получения и представления профессионально-значимой информации</p> <p>Уметь: использовать основные способы получения и представления профессионально-значимой информации при решении конкретных задач в процессе телефонного консультирования</p> <p>Владеть: навыками использования</p>	<p>Знать: основные методы, способы и средства получения и представления профессионально-значимой информации</p> <p>Уметь: использовать основные методы, способы и средства получения и представления профессионально-значимой информации при решении конкретных</p>
	3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	<p>Владеть: навыками использования отдельных способов получения и представления профессионально-значимой информации</p>	<p>основных способов получения и представления профессионально-значимой информации</p>	<p>задач в процессе телефонного консультирования</p> <p>Владеть: навыками использования основных методов, способов и средств получения и представления профессионально-значимой информации</p>

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.3 Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№	Раздел (тема)	Код	Технология	Оценочные средства	Описание
---	---------------	-----	------------	--------------------	----------

п/п	дисциплины	контролируемой компетенции (или ее части)	формирования	наименование	№№ заданий	шкал оценивания
1.	Теоретические основы телефонного консультирования. Технология психологического телефонного консультирования. Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест	1-45	Согласно табл. 7.2
				Ситуационные задачи	1-3	
2.	Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар. Особенности и принципы консультирования детей и молодежи. Телефонное психологическое консультирование клиентов кризисных состояниях.	ПК-3 ПК-5	Лекция, практическое занятие, СРС	Тест Ситуационные задачи	46-90 4-7	Согласно табл. 7.2
3.	Терапевтические	ПК-3	Лекция,	Тест	91-135	Согласно

<p>техники и методы работы с суицидальными абонентами. Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов. Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом</p>	ПК-5	практическое занятие, СРС	Ситуационная задача	8-10	табл. 7.2
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	---------------------------	---------------------	------	-----------

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по теме 1 «Теоретические основы телефонного консультирования».

Основным преимуществом телефонного консультирования по сравнению с очным психологическим консультированием является:

- А) большая доступность;
- Б) меньшая степень определенности временных границ беседы;
- В) большая анонимность обратившегося.

Основная цель «Телефона доверия»: _____

Установите соответствие между организациями неотложной телефонной помощи и их создателями.

- | | |
|--------------|--------------------------------|
| А) Г. Уоррен | 1) «Самаритяне» |
| Б) Ч. Вара | 2) «Спасите жизнь» |
| В) А. Уокер | 3) «Международные линии жизни» |

Укажите правильную последовательность событий:

А) проведение первого Международного конгресса работников неотложной телефонной помощи;

Б) создание Международной федерации служб неотложной телефонной помощи (IFOTES);

В) создание Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи.

1 _____ 2 _____ 3 _____

Ситуационная задача.

Задание: Проанализируйте использование консультантом психологических и этических принципов телефонного консультирования в данной ситуации.

Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента (ПК-3).

Сформулируйте вопросы, которые позволят прояснить основные аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации (ПК-5).

Описание ситуации (Абонент – А., консультант – К.). А.:

Вы гарантируете анонимность нашего разговора?

К: Безусловно! У нас же телефон доверия.

А.: Хорошо. Сейчас объясню, почему меня так волнует анонимность. Сын у меня наркоман. Ему шестнадцать. Он уже привлекался за торговлю наркотиками. Дружки сбили его с пути. Сейчас я положила его в больницу на лечение, он сам не хотел. С ужасом думаю, что делать, когда он выйдет из больницы. Снова ведь попадет в компанию наркоманов.

К.: Вы абсолютно правильно поступили. Вам надо всеми доступными способами вырвать парня из порочной среды. А.: Что Вы имеете в виду?

К.: Любые, самые крайние меры. Вплоть до перемены места жительства. Сложившаяся ситуация этого стоит. Но, только перемена места жительства может оказаться недостаточной. Надо сочетать такой шаг с лечением...

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и/или компьютерного тестирования. Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ), - на установление правильной последовательности, - на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

При работе телефонных служб с подростками и молодыми людьми количество звонков, при которых абонент молчит, дает отбой, извиняется за ошибочное попадание, составляет примерно:

- А) треть;
- Б) 20%;
- В) 50%.

Задание в открытой форме:

Основателем движения «Самаритяне» является:

Задание на установление правильной последовательности:

Укажите правильную последовательность событий:

- А) проведение первого Международного конгресса работников неотложной телефонной помощи;
- Б) создание Международной федерации служб неотложной телефонной помощи (IFOTES);
- В) создание Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи.

Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между типами проблем абонентов и конкретными проблемами.

- | | |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| А) экзогенные проблемы | 1) Просьба повлиять на родителей, детей, подругу |
| Б) эндогенные проблемы | 2) Выбор жизненного пути, призвания |
| В) непосредственное использование ТД клиентом | 3) Запрос адекватной или неадекватной информации |
| | 4) Супружеские конфликты |
| | 5) Заниженная самооценка, чувство неполноценности |
| | 6) Трудности в учебе |

Компетентностно-ориентированная задача:

Описание ситуации. Абонентом телефона доверия является женщина, которая хочет помочь своей дочери найти достойное место в жизни. Она волнуется из-за того, что судьба дочери может сложиться печально. Она хочет, чтобы дочь больше времени проводила дома, более осмысленно относилась к своей жизни, начала серьезно учиться, оставила компанию друзей с отклоняющимся поведением. Между матерью и дочерью происходят постоянные конфликты.

В процессе беседы консультант последовательно помогает клиентке осознать, что ее действия вызваны тревогой за судьбу дочери, что ее целью является нормальная судьба дочери – ее здоровье, ее образование, ее успешная социализация в обществе, высокий уровень развития ее личности, нормальная семья в будущем и так далее. Затем консультант обращает внимание женщины на средства, которые она использует для того, чтобы помогать своей дочери. Каждый вечер эта женщина разыскивает свою дочь по ночным клубам, со скандалом привозит ее домой, где скандал продолжается. Если дочь задержалась дома, эта женщина каждые 15 минут заглядывает в комнату дочери – что дочь делает? Регулярны проверки карманов, обзванивание подруг, попытки не выпускать дочь из дому, которые еще ни разу не увенчались успехом. Водила дочь к экстрасенсу, пыталась поставить на учет в милиции.

После перечисления всех попыток матери помочь ее дочери, консультант проясняет результативность этих попыток. Добилась ли женщина желаемого? Улучшилось ли поведение дочери?

Определите задачи, решаемые консультантом, и стадию консультативной работы в данной ситуации.

Определите факторы (психологические, социальные, педагогические и т.д.), которые могли способствовать возникновению этой проблемной ситуации. Укажите основные категории гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, с помощью которых можно описать проблему абонента.

Сформулируйте вопросы, которые позволят дополнительно прояснить значимые аспекты проблемы абонента. Предложите корректно сформулированную гипотезу (или интерпретацию), объясняющую абоненту причины или способы изменения ситуации.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

□ положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практические занятия 1 и 2 (Теоретические основы телефонного консультирования. Основные стадии телефонного консультирования. Проблемы и типы абонентов.) Тест Ситуационные задачи	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил, доля правильных ответов более 50%

Практическое занятие 3, 4, 5 (Особенности и принципы семейного консультирования и консультирования пар. Особенности и принципы консультирования детей и молодежи. Телефонное психологическое консультирование клиентов в кризисных состояниях.) Тест Ситуационные задачи	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Практические занятия 6 и 7 (Терапевтические техники и методы работы с суицидальными абонентами. Телефонное консультирование агрессивных, манипулятивных и регулярных абонентов. Требования к телефонным консультантам. Ведение документации телефонным консультантом) Тест Ситуационные задачи	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	8	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
СРС	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	12	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Итого:	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого:	0		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Айсина, Р.М. Индивидуальное психологическое консультирование: основы теории и практики [Текст]: учебное пособие: [для вузов по направлению «Психология»]/Р.М. Айсина. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2016. –

146, [2] с.

2. Андронникова, О.О. Основы психологического консультирования [Текст]: учебное пособие: [для вузов по психологическим специальностям]/ О.О. Андронникова. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. – 414 с.

3. Якиманская, И.С. Психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Якиманская, Н.Н. Биктина; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. - 230 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. //

Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

5. Основы консультативной психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской

Федерации; сост. О.В. Болотова. - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 213 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

6. Морозова И.С. Психология семейных отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Морозова, К.Н. Белогай, Ю.В. Борисенко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2012. – 424 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>

7. Никитина Е.А. Формирование позитивной Я-концепции студентов: от теории к практике [Текст]: учебное пособие /Е.А. Никитина, А.А. Кузнецова. – Курск: изд-во ЮЗГУ, 2014. – 108 с.

8. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры [Текст]: учебное пособие / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 192 с.

8.3 Перечень методических указаний

1. Телефонное консультирование в конфликте [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям,

студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 28 с.

2. Телефонное консультирование в конфликте [Электронный ресурс]: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2018. - 28 с.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Профессиональный психологический инструментарий:

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)

2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспересс-диагностики

суицидального риска

3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспересс-диагностики

функционального состояния и работоспособности человека»

4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;

5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»

6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система

7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);

8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;

9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;

10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;

11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э.

Ландольта;

12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;

13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;

14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса. Учебно-наглядные пособия:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»
2. Основные этапы психолого-педагогического исследования
3. Основные направления развития западной конфликтологии
4. Функции трудовых конфликтов
5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта
6. Классификация методов психологического исследования (по

Б.Г.
Ананьеву)

7. Конфликтная ситуация
8. Отрасли психологии
9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.

Журналы в библиотеке университета: Психологический журнал

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной работы. Практические занятия также служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты

выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice.Бесплатная, GNUGeneralPublicLicense

Windows DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Договор№
IT000012385

Антивирус Касперского (или ESETNOD)Лицензия 156А-160809-093725-
387-506

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Ноутбук ASUSX50VL PMД-T2330/14/1024М/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеокамера Флеш PanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).


Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации

для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитывать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

13. Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1	—	4, 9	—	—	2	31.08.2017	Протокол заседания кафедры №1 от 31.08.2017 
2	—	18	—	—	1	31.08.2018	Протокол заседания кафедры 31.08.2018 