

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.1 Психо-технологии работы с клиентами

Направление подготовки:

51.03.03 «Социально-культурная деятельность»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:

«Менеджмент социально-культурной деятельности»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2020 г.

Рабочая учебная программа дисциплины «Психо-технологии работы с клиентами» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 51.03.03 «Социально-культурная деятельность», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.12.2017 г. №1179 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 09.01.2018 г. регистрационный № 49575).

Разработчик РПД:

старший преподаватель
(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

Д. С. Калинина
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления по информатизации

(подпись)

К. И.Павелкина

РПД утверждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки»
« 20 » 05 20 20 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой, д.с.н., доцент
(уч. степень, уч. звание)

(подпись)

С. В. Явон
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела

(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 6 от 20.05.2020 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б1.В.ДВ.03.1 Психо-технологии работы с клиентами

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Готов использовать технологии социально-культурной деятельности для проведения культурно-просветительной работы, организации досуга населения, обеспечения условий для реализации социально культурных инициатив, патриотического воспитания	ИПК-1.2. Демонстрирует умения различать особенности применения технологий социально-культурной деятельности в соответствии с конкретными задачами профессиональной деятельности, социальными и личностными потребностями различных социально-демографических групп населения	Знает: - сущность и содержание понятия «психотехнология»; - подходы к определению психологической типологии клиентов; - механизмы психологического воздействия на индивида и группу Умеет: - выстраивать взаимоотношения с разными типами клиентов в различных ситуациях; - использовать приемы и техники психологического воздействия на клиентов Владеет: - навыками применения психотехнологий в ситуациях профессиональной деятельности	01.003 Педагог дополнительного образования детей и взрослых

Краткое содержание дисциплины:

Общее представление о психотехнологии как системе практических действий
 Механизмы психологического воздействия на людей и их использование в работе с клиентом
 Классификация клиентов. Методы взаимодействия с разными типами клиентов
 Активное слушание. Классификации техник активного слушания
 Конфликт как эмоционально трудная ситуация. Работа в конфликтных ситуациях
 Регуляция эмоционального состояния в конфликте. Конфликтоустойчивость
 Ассертивность. Приемы нейтрализации критики
 Методы и техники работы с возражениями
 Методика НЛП в работе с клиентом

ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины - формирование у студентов знаний о психотехнологиях, механизмах, формах и методах взаимодействия с клиентами, развитие базовых умений воздействия на них для повышения эффективности профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Готов использовать технологии социально-культурной деятельности для проведения культурно-просветительной работы, организации досуга населения, обеспечения условий для реализации социально культурных инициатив, патриотического воспитания	ИПК-1.2. Демонстрирует умения различать особенности применения технологий социально-культурной деятельности в соответствии с конкретными задачами профессиональной деятельности, социальными и личностными потребностями различных социально-демографических групп населения	Знает: - сущность и содержание понятия «психотехнология»; - подходы к определению психологической типологии клиентов; - механизмы психологического воздействия на индивида и группу Умеет: - выстраивать взаимоотношения с разными типами клиентов в различных ситуациях; - использовать приемы и техники психологического воздействия на клиентов Владеет: - навыками применения психотехнологий в ситуациях профессиональной деятельности	01.003 Педагог дополнительного образования детей и взрослых

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.

Освоение дисциплины осуществляется в 5 семестре (заочная форма обучения).

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Сервисная деятельность
- Конфликтология
- Социальная психология и педагогика

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Методическое обеспечение социально-культурной деятельности

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **53.е. (180 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	- / 50
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	- / 10
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	- / 10
контактная работа в ЭИОС	- / 30
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	- / 126
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	- / 126
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	- / 4
Промежуточная аттестация	дифференцированный зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоёмкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы							Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа				Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час	работа в ЭИОС, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 1. Общее представление о психотехнологии как системе практических действий	1		1	2	Лекция-визуализация Семинар-дискуссия	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 2. Механизмы психологического воздействия на людей и их использование в работе с клиентом	1		1	2	Лекция-визуализация Семинар-дискуссия	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 3. Классификация клиентов. Методы взаимодействия с разными типами клиентов	2		1	2	Лекция-визуализация Семинар-дискуссия	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 4. Активное слушание. Классификации техник активного слушания	1		1	4	Лекция-визуализация Семинар-практикум	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа Психологический тренинг
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 5. Конфликт как эмоционально трудная ситуация. Работа в конфликтных ситуациях	1		1	4	Лекция-визуализация Семинар-практикум	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа Психологический тренинг
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 6. Регуляция эмоционального состояния в конфликте. Конфликтоустойчивость	1		1	4	Лекция-визуализация Семинар-практикум	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа Психологический тренинг
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 7. Ассертивность. Приемы нейтрализации критики	1		2	4	Лекция-визуализация Семинар-практикум	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа Психологический тренинг

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы							Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа				Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час	работа в ЭИОС, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 8. Методы и техники работы с возражениями	1		1	4	Лекция-визуализация Семинар-практикум	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа Психологический тренинг
ПК-1: ИПК-1.2.	Тема 9. Методика НЛП в работе с клиентом	1		1	4	Лекция-визуализация Семинар-дискуссия	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа
	ИТОГО	10	-	10	30		126		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (технологическая карта)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	2	5	10
Презентация	допускаются все студенты	2	5	10
Тестирование	допускаются все студенты	8	5	40
Индивидуальная работа	допускаются все студенты	1	10	10
Психологический тренинг	допускаются все студенты	3	10	30
	Итого по дисциплине			100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- тренинговые технологии;
- практико-ориентированные технологии.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ практических тренинговых заданий;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС).

Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Журавлев, А. Л. Социальная психология [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2015. - 494 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502349#>.
2. Крысько, В. Г. Психология. Курс лекций [Электронный ресурс] : учеб.пособие / В. Г. Крысько. - Документ Bookread2. - М. : Вузов.учеб. [и др.], 2017. - 250 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=563101>.
3. Крысько, В. Г. Социальная психология. Курс лекций [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов по направлению подгот. 44.03.02 "Психолого-пед. образование" / В. Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Вузов.учеб. [и др.], 2017. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=671426>.
4. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Б. Р. Мандель. - Документ HTML. - М. : Вузов.учеб. [и др.], 2014. - 236 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>.
5. Ступницкий, В. П. Психология [Электронный ресурс] : учеб.для вузов по направлениям подгот. "Экономика", "Менеджмент", "Упр. персоналом", "Реклама и связи с общественностью" (квалификация "бакалавр") / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова, В. Е. Степанов. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 517 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430346>.

Дополнительная литература

6. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб.пособие / А. П. Егидес. - Документ HTML. - М. : Моск. фин.-пром. ун-т "Синергия", 2013. - 312 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=451312>.
7. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб.пособие для вузов по направлениям подгот. "Туризм" и "Гостинич. дело" / А. А. Федупин [и др.] под общ.ред. Е. С. Сахарчук. - Документ AdobeAcrobat. - М. :Федер. агентство по туризму, 2014. - 189 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 09.02.2020). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL:<http://window.edu.ru/>(дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.
3. КУБ - электронная библиотека : сайт. - URL:<http://www.koob.ru>(дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.
4. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL: <http://uisrussia.msu.ru>(дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.

5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL: <http://elib.tolgas.ru>(дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

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

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений и презентаций)

Практическое занятие №1. Общее представление о психотехнологии как системе практических действий.

1. Эволюция понятий «техника», «технология».
2. Сущность понятий «промышленная технология», «социальная технология».
3. Классификация социальных технологий.
4. Определение и сущностные характеристики психотехнологии и психотехники.

Практическое занятие №2. Механизмы психологического воздействия на людей и их использование в работе с клиентом

1. Заражение как самый древний механизм воздействия на людей.
2. Понятие «внушение», «внушаемость». Формы и приёмы внушения.
3. Убеждение как способ психологического воздействия подражание. Требования к источнику и содержанию убеждающего воздействия.
4. Процесс подражания, его виды. Условия сознательного подражания.

Практическое занятие №3. Классификация клиентов. Методы взаимодействия с разными типами клиентов

1. Классификация клиентов по типу темперамента.
2. Психогеометрическая классификация личности.
3. Типология людей, представленная в теории нейро-лингвистического программирования.
4. Характеристика и особенности «трудных» клиентов.
5. Эго-состояния личности в транзактном анализе Э. Берна.

Практическое занятие №4. Активное слушание. Классификации техник активного слушания

1. Активное слушание: сущность, цели, показатели. Отличие активного слушания от пассивного.
2. Методы активного слушания.
3. Техники рефлексивного слушания.
4. Задачи и техники эмпатического слушания.

Практическое занятие №5. Конфликт как эмоционально трудная ситуация. Работа в конфликтных ситуациях

1. Определение конфликта, его сущность и результат.
2. Типология конфликтов.
3. Особенности взаимодействия с «трудными» людьми.
4. Приемы эффективного преодоления возникающих затруднений в общении с «трудными» клиентами.
5. Основные модели поведения в конфликте.

Практическое занятие №6. Регуляция эмоционального состояния в конфликте. Конфликтоустойчивость

1. Особенности эмоционального состояния в конфликтной ситуации.
2. Понятие «эмоциональный интеллект».
3. Техники регуляции эмоционального напряжения.

4. Конфликтоустойчивость как важное индивидуально-психологическое условие предупреждения конфликтов.
5. Технологии рационального поведения в конфликте.

Практическое занятие №7. Ассертивность. Приемы нейтрализации критики

1. Основные модели поведения.
2. Характеристика и особенности ассертивного поведения.
3. Правила ассертивного поведения.
4. Техники ассертивного поведения.
5. Построение конструктивного диалога с критикуемым клиентом.
6. Особенности работы с критикой.

Практическое занятие №8. Методы и техники работы с возражениями

1. Сущность и виды возражений.
2. Типология возражений клиентов.
3. Работа с возражениями клиента.
4. Страхи клиентов, порождающие сопротивление.
5. Этапы техники обработки возражений клиента.

Практическое занятие №9. Методика нейролингвистического программирования в работе с клиентом

1. Определение конфликта, его сущность и результат.
2. Понятие «нейролингвистическое программирование».
3. История создания теории НЛП.
4. Группы клиентов по модальности.
5. Техники НЛП.

8.1.2. Примерный перечень тестовых заданий

1. Наука о практическом использовании психологических механизмов общения для достижения оптимальных результатов в управлении людьми:

- а) психотехника
- б) социотехника
- в) психотехнология

2. Передача определенного эмоционально-психического настроения от одного человека к другому, обращенный к эмоционально-бессознательной сфере человека:

- а) подражание
- б) убеждение
- в) заражение
- г) внушение

3. Психотехника убеждающего воздействия сосредоточена на компоненте:

- а) эмоциональном
- б) познавательном
- в) мотивационном

4. Внушение достигается:

- а) вербальными средствами
- б) невербальными средствами
- в) все ответы верны
- г) все ответы неверны

5. Вызвать желание или положительные эмоции клиента – это цель:

- а) заражения
- б) внушения
- в) подражания

8.1.3. Примерные темы индивидуальных работ

1. Своеобразие «словесного действия» и особенности психотехники речи.
2. Специфика процесса обмена информацией - 5 составляющих.
3. Особенности построения диалога между менеджером и клиентом.
4. Манипулятивное общение и его нравственный аспект.
5. Характеристика эффективного и неэффективного слушания.
6. Виды социальных воздействий на клиентов выделенные Р. Ф. Бейлсом.
7. Приемы привлечения внимания клиента к теме разговора.
8. Психологическая установка менеджера и ее влияние на эффективность взаимодействия с клиентом.
9. Типы взаимодействия менеджера и клиента в процессе общения.
10. Техника и тактика аргументирования.
11. Выслушивание клиента как психологический прием.
12. Психологические приемы влияния на клиента.
13. Система правил убеждающего воздействия.
14. Психотехника овладения инициативой в работе с клиентом.
15. Суггестия и контрсуггестия в работе менеджера с клиентом.
16. Этапы создания благоприятного психологического климата во время работы.
17. Специфика использования невербального воздействия.
18. Приемы формирования позитивной аттракции.
19. Профессиональные особенности техники и приемов воздействия менеджера.
20. Психотехнические характеристики методики НЛП.
21. Исторический аспект развития психотехнологий. Психотехнологии в политике, бизнесе, медицине, религии, психотерапии.
22. Сравнительная характеристика психоанализа, гештальт-терапии: психотехнологический аспект.
23. Сравнительная характеристика психоанализа и психосинтеза.
24. Особенности применения психотехник при групповой и индивидуальной работе с клиентами.
25. Становление НЛП как одного из направлений практической работы с клиентами.
26. Психотехнический миф: его значение и влияние на эффективность психотехник.
27. История возникновения и развития суггестивных психотехник.
28. Аутосуггестивные психотехники как средство оптимизации умственной деятельности.
29. Поведенческие психотехники: достоинства и недостатки.
30. Обзор современных направлений арт-терапии.

8.1.4. Примерные темы психологического тренинга

1. Тренинг по освоению техник активного слушания.
2. Тренинг конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
3. Тренинг самопомощи в конфликтах.
4. Тренинг по развитию уверенности в себе.
5. Тренинг работа с возражениями клиентов.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине – дифференцированный зачет: по результатам накопительного рейтинга или компьютерного тестирования (заочная

форма обучения).

Примерный перечень тестовых заданий (ПК-1:ИПК-1.2.)

1. Тип людей, лишенный способности мирно решать проблемы, переходит на крик при первой же возможности:

- а) «Танк»
- б) «Всезнайка»
- в) «Привычный крикун»

2. Намеренное нечестное действие, выгодное инициатору, которое вынуждает личность или коллектив к определенным поступкам и этим наносит ущерб личности или коллективу. Обычно имеет свою сюжетную линию:

- а) сплетня
- б) игра
- в) интрига

3. Этот тип конфликтной личности любит быть в центре внимания, хорошо выглядеть в глазах других; поведение эмоциональное; не уходит от конфликтов:

- а) демонстративный
- б) ригидный
- в) неуправляемый
- г) сверхточный
- д) бесконфликтный

4. Диалог - это:

- а) прямая речь, представляющая собой разговор двух или более лиц
- б) социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам с помощью разных коммуникативных средств
- в) метод получения информации на основе вербальной коммуникации

5. Стратегия завершения конфликтогенной ситуации. Человек при этом ведёт себя так, словно ничего не произошло, в расчете на то, что все как-нибудь образуется само собой:

- а) спор
- б) конфликт
- в) бездействие

Регламент проведения компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
не менее 100	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.