

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.09.2024 14:00:19  
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 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 демографических групп населения	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и содержание понятия «психотехнология» ;</li> <li>- подходы к определению психологической типологии клиентов;</li> <li>- механизмы психологического воздействия на индивида и группу</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выстраивать взаимоотношения с разными типами клиентов в различных ситуациях;</li> <li>- использовать приемы и техники психологического воздействия на клиентов</li> </ul> <p><b>Владет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения психотехнологий в ситуациях профессиональной деятельности</li> </ul>	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	<b>Знает:</b> - сущность и содержание понятия «психотехнология»; - подходы к определению психологической типологии клиентов; - механизмы психологического воздействия на индивида и группу <b>Умеет:</b> - выстраивать взаимоотношения с разными типами клиентов в различных ситуациях; - использовать приемы и техники психологического воздействия на клиентов <b>Владеет:</b> - 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 **5з.е. (180 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

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

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.	<b>Тема 1.</b> 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.	<b>Тема 2.</b> 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.	<b>Тема 3.</b> 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.	<b>Тема 4.</b> 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.	<b>Тема 5.</b> 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.	<b>Тема 6.</b> 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.	<b>Тема 7.</b> 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.	<b>Тема 8.</b> 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.	<b>Тема 9.</b> Методика НЛП в работе с клиентом	1		1	4	Лекция-визуализация Семинар-дискуссия	14	Самостоятельное изучение темы	Доклад/сообщение Презентация Тестирование Индивидуальная работа
<b>ИТОГО</b>		<b>10</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>30</b>		<b>126</b>		

### 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
<b>Итого по дисциплине</b>				<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная 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.