

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Факультет психологии и педагогики



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский

» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Основы телефонного консультирования Б1.В.ДВ.13

Направление подготовки: 44.03.02 - Психолого-педагогическое образование

Профиль подготовки: Психология образования

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Лыдокова Г.М.

Рецензент(ы):

Шагивалеева Г.Р.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Лыдокова Г. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Факультет психологии и педагогики):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 10142237119

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Лыдокова Г.М. Кафедра психологии факультет психологии и педагогики , GMLdokova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

В современных социально-экономических условиях, когда у населения страны отсутствует чувство безопасности и уверенности в завтрашнем дне, в большей степени становится востребованной квалифицированная экстренная социально-психологическая помощь. Эту помощь можно получить у психолога-консультанта. Частично она предоставляется сотрудниками служб телефона доверия (ТД) в системе экстренного телефонного консультирования по неотложным проблемам.

Целью данного курса является ознакомление будущих специалистов по психологии с системой организации и функционирования телефонов доверия в различных социальных службах (для молодежи, инвалидов, служб семьи и др.), а также определение особенностей содержания телефонного консультирования населения

Теоретическими задачами курса являются следующие:

1. Усвоение основных концептуальных и нормативных положений деятельности служб ТД.
2. Систематизация и упорядочение знаний о консультационной работе в различных социальных службах.

Практические задачи курса состоят в:

определении будущими специалистами профессиональной позиции по отношению к обратившемуся в социальную службу человеку;

повышении профессиональной компетентности в сфере практической работы, приобретении умений организации службы ТД и определении ее практического назначения; получении первых навыков профессиональной психогигиенической работы.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.13 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 44.03.02 Психолого-педагогическое образование и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 5 курсе, 9 семестр.

Дисциплина в основной образовательной программе высшего профессионального образования по подготовке бакалавров отнесена к дисциплинам по выбору Учебного плана согласно ФГОС ВО по направлению 44.03.02 - Психолого-педагогическое образование.

Для освоения данной дисциплины студенты должны знать: особенности познавательной сферы и личностного развития, индивидуальные особенности личности, основные проблемы. Полученные знания по данной дисциплине могут быть использованы студентом в дальнейшем при изучении возрастного-психологического консультирования, психология семейных и детско-родительских отношений.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способность учитывать общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития, особенности регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях
ОПК-6 (профессиональные компетенции)	способность организовать совместную деятельность и межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды
ПК-22 (профессиональные компетенции)	готовность обеспечивать соблюдение педагогических условий общения и развития дошкольников в образовательной организации
ПК-31 (профессиональные компетенции)	способность проводить консультации, профессиональные собеседования, тренинги для активизации профессионального самоопределения обучающихся

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- специфику деятельности в коллективе в системе службы телефона доверия;
- закономерности индивидуального развития;
- особенности взаимодействия субъектов образовательного пространства;
- техники социально-психологического консультирования.

2. должен уметь:

- работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- учитывать общие, специфические закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизиологического развития, особенности регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях;
- использовать техники консультирования.

3. должен владеть:

- навыками организации совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды;
- навыками проведения консультации по телефону.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 9 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Телефон доверия как средство социально-психологической и психотерапевтической помощи и поддержки. Концептуальные основы деятельности службы телефона доверия.	9	0	2	2	0	
2.	Тема 2. Ступени оказания социально-психологической поддержки в службе телефона доверия. Виды социально-психологической поддержки населения в телефонном консультировании.	9	0	2	2	0	
3.	Тема 3. Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия и содержание работы службы.	9	0	0	2	0	
4.	Тема 4. Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы становления личности специалиста-консультанта службы ТД.	9	0	0	2	0	
5.	Тема 5. Категории населения, обращающихся в службу, и особенности их запросов о психологической помощи и поддержке.	9	0	0	2	0	
6.	Тема 6. Классификация типов обращений населения в службу телефона доверия.	9	0	0	6	0	
7.	Тема 7. Подготовка консультантов телефона доверия. Организация самообразовательной и психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия.	9	0	0	2	0	
8.	Тема 8. Самостоятельная работа	10	0	0	0	0	
.	Тема . Итоговая форма контроля	10		0	0	0	Экзамен
	Итого			4	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Телефон доверия как средство социально-психологической и психотерапевтической помощи и поддержки. Концептуальные основы деятельности службы телефона доверия.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Телефон доверия как потенциал и средство оказания социально-психологической и психотерапевтической помощи. Уникальные особенности телефонного консультирования. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки за рубежом. Службы телефонов доверия в России. Понятие социально-психологической поддержки как "сопроживания", "события". Креативность общения как ключевое понятие в концептуальном осмыслении деятельности службы ТД. Предпосылки креативного общения: содержательная мотивация и деятельная включенность в процесс участников телефонного консультирования, их интеллектуальная (в т.ч. рефлексивная) активность, социальный интеллект. Доверие как социально-психологический феномен. Назначение, функции, содержание компонентов общения, реализующихся в процессе консультации. Умения и навыки, необходимые в работе консультанта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Правовые и этические аспекты деятельности служб ТД. Международные нормы, на основе которых строится деятельность службы телефона доверия. Принципы построения взаимоотношений ТД с другими социальными службами. Смысловые уровни консультационной работы. Проблема совпадения смысловых ориентаций участников консультации. Трансцендирование смыслов в процессе консультационной беседы. Модели консультационного взаимодействия. Различные "сценарии" обсуждения проблем в ходе консультационной беседы. Динамическая структура беседы телефонного консультирования. Основания для классификации типов обращений в службу и видов оказываемой поддержки.

Тема 2. Ступени оказания социально-психологической поддержки в службе телефона доверия. Виды социально-психологической поддержки населения в телефонном консультировании.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие социально-психологической поддержки. Оценка уровня сложности предстоящей консультационной работы в каждом конкретном случае. Направленность психологической поддержки на различные сферы личности. Структура беседы телефонного консультирования. Установление контакта и создание условий психологической защищенности для абонента. Определение и уточнение запроса, формулирование и переформулирование проблемы. Заключение контакта на время, содержание беседы, степень эмоциональной глубины участников, возможный результат. Формы и "сценарии" обсуждения содержания проблемы. Формы закрепления достижений консультационной беседы. Завершение разговора и выход из контакта. Рефлексия этапов проведения беседы и изменения эмоционального состояния ее участников. Показатели границ каждого этапа. Критерии оценки эффективности работы консультанта.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Позиция консультанта в ситуации оказания психологической поддержки. Классификация видов поддержки. Вербальные и пара- (экстра-) лингвистические виды социально-психологической поддержки. Формирование индивидуального набора известных средств психологической поддержки. Формирование индивидуального набора известных средств психологической поддержки человека в трудных жизненных обстоятельствах. Развитие индивидуальных возможностей участников беседы в совместном продуцировании уникальных видов поддержки: "удвоение позиции абонента", "повествование вдвоем", "метафора", "отсечение прошлого" и др.

Тема 3. Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия и содержание работы службы.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Значение соблюдения принципов профессиональной деятельности для сохранения профессиональной позиции консультанта и обеспечения защищенности и автономности абонента. Принципы компетентности и ответственности как базовые принципы службы. Принципы автономности и психологической неприкосновенности абонента. Принципы подбора методов оказания поддержки. Принципы построения публичных заявлений, выступлений и высказываний. Принципы построения профессиональных отношений с коллегами других социальных служб и СМИ. Принципы организации социально-психологических исследований и обмена опытом. Экстренность, анонимность и бесплатность службы телефона доверия. Содержание деятельности службы и порядок предоставления поддержки. Телефон доверия как начальный этап в системе социальных, медицинских, юридических, досуговых служб. Основные направления работы службы ТД. Замещение деструктивных форм эмоциональных проявлений на конструктивные. Оказание поддержки в форме прогностических и профилактических мероприятий. Построение взаимодействия, содействующего усилению жизненной позиции обратившегося и принятию им ответственности за свою жизнь.

Тема 4. Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы становления личности специалиста-консультанта службы ТД.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Интегрированный подход к выделению оснований для определения составляющих позиции консультанта. Ключевые позиции консультанта, реализующего различные модели взаимодействия ("пристраивание", "принуждение", "соучастие"). Составляющие этих позиций: степень открытости, реализуемые смыслы, эго-состояния и коммуникативные установки, тип слушания и говорения, категории суждений обратной связи. Неправомерность проявления неконструктивных аспектов позиций в консультативной работе с людьми. Последовательность этапов становления личности специалиста-консультанта службы телефона доверия. Соотнесенность этапов с уровнями общения и уровнями самоактуализации специалиста.

Тема 5. Категории населения, обращающихся в службу, и особенности их запросов о психологической помощи и поддержке.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основания классификации населения по возрастным группам. Количественный и качественный анализ их обращений в службу за поддержкой. Виды молчаливых звонков и возможности работы с ними консультанта. Динамика информационных запросов в зависимости от времени года и изменения социальной обстановки в городе. Формы работы с телефонными хулиганствами. Отличие пробного звонка и звонка-зонда от игрового. Общение с постоянными абонентами.

Тема 6. Классификация типов обращений населения в службу телефона доверия.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Основания для классификации проблемных обращений населения, виды нарушения социализации и интенсивность их проявления. Основные типы проблемных запросов и основания для их различения. Выяснение и уточнение запроса. Различение запроса и проблемы. Особенности обращений абонентов с "шоковой" проблемой и сексуальными манипуляциями. Обращения по поводу нарушения межличностных отношений в семье и с другими людьми. Обращения различных групп населения в связи с проблемами общей дезадаптации и реабилитации. Психологическое содержание обращений по поводу нарушений здоровья и пагубных зависимостей (курение, токсикомания, алкоголизм, наркомания). Обращения суицидального характера (мысли, намерения, суицидальная попытка, алкоголизм, наркомания). Обращения суицидального характера (мысли, намерения, суицидальная попытка, переживание факта совершенного суицида близких людей).

Тема 7. Подготовка консультантов телефона доверия. Организация самообразовательной и психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Требования к подготовке консультантов телефона доверия. Критерии профессиональной готовности специалистов. Порядок вхождения специалистов в сообщество консультантов. Медицинские и психологические противопоказания при приеме на работу. Организация индивидуальной и групповой работы консультантов по повышению профессиональной компетентности. Индивидуальная работа с иллюзиями, возникающими в работе консультанта: "материнской любви", "непогрешимости" и др. Формы их распознавания, принятие соответствующих мер по сохранению психологического здоровья. Индивидуальная и групповая работа по профилактике "синдрома эмоционального сгорания". Организация супервизорства и интервизорства в службе телефона доверия. Соконсультирование в практике работы ТД. Работа балинтовской группы по анализу спорных и трудных случаев консультирования.

Тема 8. Самостоятельная работа

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Телефон доверия как средство социально-психологической и психотерапевтической помощи и поддержки. Концептуальные основы деятельности службы телефона доверия.	9	0	Письменное домашнее задание	5	письменный отчет
2.	Тема 2. Ступени оказания социально-психологической поддержки в службе телефона доверия. Виды социально-психологической поддержки населения в телефонном консультировании.	9	0	Письменное домашнее задание	5	письменный отчет

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия и содержание работы службы.	9	0	Письменное домашнее задание	10	письменный отчет
4.	Тема 4. Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы становления личности специалиста-консультанта службы ТД.	9	0	Письменное домашнее задание	10	письменный отчет
5.	Тема 5. Категории населения, обращающихся в службу, и особенности их запросов о психологической помощи и поддержке.	9	0	Письменное домашнее задание	10	письменный отчет
6.	Тема 6. Классификация типов обращений населения в службу телефона доверия.	9	0	Письменное домашнее задание	10	письменный отчет
7.	Тема 7. Подготовка консультантов телефона доверия. Организация самообразовательной и психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия.	9	0	Письменное домашнее задание	10	письменный отчет

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
8.	Тема 8. Самостоятельная работа	10	0	Контрольная работа	17	Письменный отчет
	Итого				77	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Лекции: проблемная лекция, презентации

Практические занятия: дискуссии, решение практических задач.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Телефон доверия как средство социально-психологической и психотерапевтической помощи и поддержки. Концептуальные основы деятельности службы телефона доверия.

письменный отчет , примерные вопросы:

Прочитайте статью Ф.Е. Василюка "Пережить горе" и постройте модель психологического консультирования человека в период переживания горя.

Тема 2. Ступени оказания социально-психологической поддержки в службе телефона доверия. Виды социально-психологической поддержки населения в телефонном консультировании.

письменный отчет , примерные вопросы:

Составить сводную таблицу сходств и различий психологического консультирования (очного) и телефонного консультирования.

Тема 3. Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия и содержание работы службы.

письменный отчет , примерные вопросы:

Выделите общие закономерности динамики прохождения через кризисные периоды жизни (периоды перехода), которые необходимы учитывать при телефонном консультировании.

Тема 4. Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы становления личности специалиста-консультанта службы ТД.

письменный отчет , примерные вопросы:

Подготовьте программу самообразования и психопрофилактики консультанта Телефона доверия.

Тема 5. Категории населения, обращающихся в службу, и особенности их запросов о психологической помощи и поддержке.

письменный отчет , примерные вопросы:

Написать эссе: -Я звонил на Телефон доверия. - Телефон доверия нужен? - Телефон доверия нужен! - Телефон доверия нужен... - Мне рассказывал товарищ... - В нашем городе есть телефон доверия. - Всероссийский телефон доверия... - Раньше никому не было Телефона доверия. - Мой опыт практики на Телефоне доверия. - Мой первый абонент. - Это были незабываемые ощущения.

Тема 6. Классификация типов обращений населения в службу телефона доверия.

письменный отчет, примерные вопросы:

Подготовить реферат по темам: - Детско-родительские отношения. - Суицидальные намерения. - Ценности и их непринятие обществом. - Молчаливые звонки. - Информационные запросы в телефонном консультировании. - Религиозные запросы в телефонном консультировании. - Социальная адаптация безработных. - Социальная адаптация лиц, освободившихся из мест заключения. - Профилактика наркомании. - Профилактика алкоголизма. - Супружеская измена.

Тема 7. Подготовка консультантов телефона доверия. Организация самообразовательной и психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия.

письменный отчет , примерные вопросы:

Подготовить рекламный проспект деятельности службы телефона доверия по одной из следующих тем: - насилие по отношению к ребенку в семье; - раннее начало половых отношений и профилактика СПИДа; - безработица и социальная дезадаптация; - подростковая наркомания; - отношения подростков со сверстниками; - молодая семья в современных условиях; - одиночество и проблемы поиска спутника жизни; - отношения родителей с детьми-подростками и др.

Тема 8. Самостоятельная работа

письменный отчет , примерные вопросы:

1. Телефон доверия как средство социально-психологической и психотерапевтической помощи и поддержки.
2. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки за рубежом. Службы телефонов доверия в России.
3. Правовые и этические аспекты деятельности служб ТД.
4. Понятие социально-психологической поддержки как "сопроживания", "события".
5. Модели консультационного взаимодействия.
6. Ступени оказания социально-психологической поддержки в службе телефона доверия.
7. Вербальные и пара- (экстра-) лингвистические виды социально-психологической поддержки.
8. Формирование индивидуального набора известных средств психологической помощи.
9. "Зависающие" абоненты и их характеристика.
10. Супервизия в деятельности служб телефонного консультирования.

Итоговая форма контроля

экзамен (в 10 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Место службы телефона доверия в системе социальных служб. Уникальные особенности телефонного консультирования.
2. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки. Служба ТД в России.
3. Профессиональные требования к специалисту по оказанию экстренной социально-психологической поддержки в телефонном консультировании.
4. Международные нормы, функции и цели деятельности экстренной телефонной социально-психологической службы.
5. Правовые и этические аспекты деятельности службы ТД.
6. Рекламная и информационно-просветительская деятельность служб телефона доверия.
7. Модели телефонов доверия.
8. Принципы профессиональной деятельности консультантов доверия.
9. Подготовка сотрудников для службы ТД.
10. Основные категории населения, обращающиеся в службу ТД.
11. Типы обращений в службу и приемы их распознавания.
12. Особенности проведения беседы телефонного консультирования с нетрезвыми, повторнозвонящими, агрессивными, гиперсексуальными абонентами и телефонными хулиганами.

13. Классификация проблемных звонков.
14. Структура беседы телефонного консультирования.
15. Деструктивные и конструктивные стратегии ведения беседы телефонного консультирования.
16. Формы оказания социально-психологической поддержки разным категориям населения.
17. Иллюзии, возникающие в работе консультанта.
18. Индивидуальные и групповые формы профилактики "синдрома сгорания". Формы самообразовательной работы консультанта.

7.1. Основная литература:

1. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации[Электронный ресурс]/ Ф.И. Шарков. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 488 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=414752>
2. Капустин С.А. Критерии нормальной и аномальной личности в психотерапии и психологическом консультировании [Электронный ресурс] / С.А. Капустин. - М.: Когито-Центр, 2014. - 239 с.- URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893534191.html>
3. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: психодиагностика и психологическая помощь: учебное пособие / Под ред. Н.С. Хрустальной. - СПб:СПбГУ, 2013. - 142 с. - ISBN 978-5-288-05451-8. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=941579>

7.2. Дополнительная литература:

1. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: индивидуальные жизненные кризисы; агрессия и экстремизм: учебник / Под ред. Н.С. Хрустальной. - СПб:СПбГУ, 2016. - 445 с. ISBN 978-5-288-05660-4. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=940991>
2. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: психическая травматизация и её последствия: учебник / Под ред. Н.С. Хрустальной. - СПб:СПбГУ, 2014. - 372 с. - ISBN 978-5-288-05583-6. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=941588>
3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Юриспруденция', 'Правоохранительная деятельность' / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 247 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=882341>

7.3. Интернет-ресурсы:

- Библиотека учебной и научной литературы - <http://sbiblio.com/biblio>
Мир психологии - <http://psychology.net.ru/> или <http://psy.net.ru/>
Психологическая помощь Go-psy.ru - <http://www.go-psy.ru/links-psy.htm>
Психолог-консультант в службе экстренной психологической помощи - http://www.psy.msu.ru/science/public/psy_prof/2_phone.htm
Электронная библиотека - www.pedlib.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Основы телефонного консультирования" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Для обеспечения данной дисциплины необходимы:

- видеодвойка;
- видеозаписи фильма "Служба доверия";
- аудиовоспроизводящая техника;
- аудиокассеты с голосовым тематическим материалом;
- видеочамера.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 44.03.02 "Психолого-педагогическое образование" и профилю подготовки Психология образования .

Автор(ы):

Лыдова Г.М. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Шагивалеева Г.Р. _____

"__" _____ 201__ г.