

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Факультет педагогики, психологии и коммуникативистики

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор  
Хагуров Т.А.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**Б1.В.ДВ.01.02 Психологическая поддержка специалистов, работающих в**  
**области телефонного консультирования**

*(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

Направление

подготовки/специальность 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование»

*(код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность

(профиль)/специализация «Кризисная психология»

*(наименование направленности (профиля) / специализации)*

Форма обучения очная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

Квалификация магистр

Краснодар 2022

Рабочая программа дисциплины «Психологическая поддержка специалистов, работающих в области телефонного консультирования» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки / специальности 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование»

Программу составил(и):

В.М. Гребенникова, профессор, доктор пед. наук


И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание

  
подпись

Рабочая программа дисциплины «Психологическая поддержка специалистов, работающих в области телефонного консультирования» утверждена на заседании кафедры педагогики и психологии протокол № 16 «11» мая 2022г.

Заведующий кафедрой Гребенникова В.М.

фамилия, инициалы

  
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета педагогики, психологии и коммуникативистики протокол № 10 «18» мая 2022г.

Председатель УМК факультета Гребенникова В.М.

фамилия, инициалы

  
подпись

Рецензенты:

Алдошина Марина Ивановна, доктор педагогических наук, профессор, директор центра взаимодействия с Российской академией образования ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева», профессор кафедры технологий психолого-педагогического и специального образования.

Толстикова Светлана Николаевна, доктор психологических наук, доцент профессор общеуниверситетской кафедры общей и практической психологии, Московский городской педагогический университет.

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

### 1.1 Цель освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Психологическая поддержка специалистов, работающих в области телефонного консультирования» является овладение базовыми компетенциями в области оказания психологической помощи специалистам телефона доверия, направленной на снижение у них уровня эмоционального выгорания.

### 1.2 Задачи дисциплины

1. Познакомить магистрантов с теоретико-методологической базой, основными понятиями, целями, решаемыми задачами дисциплины.
2. Научить применять основные формы психологической работы с клиентами по телефону.
3. Научить выстраивать консультационный процесс индивидуальной сессии и групповой работы.
4. Научить оценивать эффективность проделанной работы.
5. Способствовать формированию навыков применения основных стратегий и методов, используемыми в разных психологических направлениях и школах психотерапии.
6. Научить способам снятия эмоционального напряжения.

### 1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Психологическая поддержка специалистов, работающих в области телефонного консультирования» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Данный курс содержательно опирается на предметную область таких общетеоретических дисциплин как «Системный анализ и принятие решений (по педагогике и психологии)», «Современные проблемы науки и образования» и на основные положения общепрофессиональных дисциплин.

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности))
<b>ПК-1. Способен к планированию и проведению психологической диагностики, психологического консультирования и психолого-профилактической работы при оказании помощи личности, оказавшейся в кризисной ситуации</b>	
ИПК-1.1. Демонстрирует знание теоретических основ психодиагностики, психологического консультирования и психолого-профилактической работы при оказании помощи личности, находящихся в кризисной ситуации	знает способы профессиональных действий в рамках психологической диагностики с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам
	умеет анализировать данные, полученные при проведении психодиагностических процедур, психологического консультирования и психолого-профилактической работы с лицами, находящимися в кризисной ситуации
	владеет навыками профессионального мышления, необходимыми для адекватного проведения психодиагностических процедур,

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности))
	психологического консультирования и психолого-профилактической работы при оказании помощи личности, находящейся в кризисной ситуации
<b>ПК-2. Способен к осуществлению научно-методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии</b>	
ИПК-2.2. Применяет в профессиональной деятельности способы и формы научно-методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии	знает способы оценки кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в контексте нормы и патологии; методы научно-методического и учебно-методического обеспечения процесса диагностики; методические условия экспертизы и коррекции психологических свойств
	умеет организовывать работу по научно-методическому и учебно-методическому сопровождению процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии
	владеет способами и формами научно-методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения
		очная
		2 семестр (часы)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>30,2</b>	<b>30,2</b>
занятия лекционного типа	12	12
лабораторные занятия	-	-
практические занятия	18	18
семинарские занятия		
<b>Иная контактная работа:</b>		
Контроль самостоятельной работы (КСР)		
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>41,8</b>	<b>41,8</b>
Реферат/эссе (подготовка)	8,8	8,8

Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)		12	12
Подготовка к текущему контролю		11	11
<b>Контроль:</b>		-	-
Подготовка к зачету		10	10
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>		
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>72</b>	
	<b>зач. ед</b>	<b>2</b>	

## 2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 1 курсе (очная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Подготовка консультантов телефона доверия. Организация психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия	24	4	6	-	14
2.	Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия	24	4	6	-	14
3.	Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы становления личности специалиста-консультанта	23,8	4	6	-	13,8
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	71,8	12	18	-	41,8
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Общая трудоемкость по дисциплине	72				

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Подготовка консультантов телефона доверия. Организация психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия	Требования к подготовке консультантов телефона доверия. Критерии профессиональной готовности специалистов. Порядок вхождения специалистов в сообщество консультантов. Медицинские и психологические противопоказания при приеме на работу	К, Р
2.	Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия	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	К, Э

		подбора методов оказания поддержки клиентов	
3.	Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы становления личности специалиста-консультанта	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	<i>Р, Э</i>

### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
1.	Подготовка консультантов телефона доверия. Организация психопрофилактической работы консультанта службы телефона доверия	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 выгорания. Организация супервизорства и интервизорства в службе телефона доверия. Соконсультирование в практике работы ТД. Работа группы по анализу спорных и трудных случаев консультирования	<i>К, Р</i>
2.	Принципы осуществления и содержание профессиональной деятельности сотрудников телефона доверия	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. Телефон доверия как начальный этап в системе социальных, медицинских, юридических, досуговых служб. Основные направления работы службы ТД. Замещение деструктивных форм эмоциональных проявлений на конструктивные. Построение взаимодействия, содействующего усилению жизненной позиции обратившегося и принятию им ответственности за свою жизнь	<i>К, Э</i>
3.	Профессиональная позиция психолога-консультанта телефона доверия. Этапы	Неправомерность проявления неконструктивных аспектов позиций в консультативной работе с людьми. Последовательность этапов становления	<i>Р, Э</i>

становления личности специалиста-консультанта	личности специалиста-консультанта службы телефона доверия. Соотнесенность этапов с уровнями общения и уровнями самоактуализации специалиста	
---	---	--

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

### 2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов) – не предусмотрены.

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Подготовка эссе, реферата	Методические рекомендации по реализации интерактивных образовательных технологий в вузе: методическое пособие. г. Краснодар, Издательско-полиграфический центр КубГУ, 2014, 73 с., п/л 4,4, Тираж: 100.
2	Подготовка конспектов, презентаций	Методические рекомендации по реализации интерактивных образовательных технологий в вузе: методическое пособие. г. Краснодар, Издательско-полиграфический центр КубГУ, 2014, 73 с., п/л 4,4, Тираж: 100.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Психологическая поддержка специалистов, работающих в области телефонного консультирования».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме коллоквиума, реферата, эссе, доклада-презентации по проблемным вопросам и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

##### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИПК-1.1. Демонстрирует знание теоретических основ психодиагностики, психологического консультирования и психолого-профилактической работы при оказании помощи личности, находящейся в кризисной ситуации	знает способы профессиональных действий в рамках психологической диагностики с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам	<i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	<i>Вопрос на зачёте 1-4</i>
		умеет анализировать данные, полученные при проведении психодиагностических процедур, психологического консультирования и психолого-профилактической работы с лицами, находящимися в кризисной ситуации	<i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	<i>Вопрос на зачёте 8-11</i>
		владеет навыками профессионального мышления, необходимыми для адекватного проведения психодиагностических процедур, психологического консультирования и психолого-профилактической работы при оказании помощи личности, находящейся в кризисной ситуации	<i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	<i>Вопрос на зачёте 17-19</i>



2	ИПК-2.2. Применяет в профессиональной деятельности способы и формы научно-методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии	знает способы оценки кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в контексте нормы и патологии; методы научно-методического и учебно-методического обеспечения процесса диагностики; методические условия экспертизы и коррекции психологических свойств	<i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	<i>Вопрос на зачёте 5-7</i>
		умеет организовывать работу по научно-методическому и учебно-методическому сопровождению процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии	<i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	<i>Вопрос на зачёте 12-16</i>
		владеет способами и формами научно-методического и учебно-методического обеспечения процессов диагностики, экспертизы и коррекции психологических свойств, кризисных состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии	<i>Реферат, доклад, эссе. Коллоквиум. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	<i>Вопрос на зачёте 20-24</i>

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

**Реферат, эссе, доклад-презентация**

*Тематика рефератов, эссе, докладов*

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.
3. Службы телефонов доверия в России.
4. Правовые и этические аспекты деятельности служб ТД.
5. Понятие социально-психологической поддержки как «сопроживания», «события».
6. Модели консультационного взаимодействия.
7. Ступени оказания социально-психологической поддержки в службе телефона доверия.
8. Вербальные и пара- (экстра-) лингвистические виды социально-психологической поддержки.

9. Формирование индивидуального набора известных средств психологической помощи.

10. «Зависающие» абоненты и их характеристика.
11. Супервизия в деятельности служб телефонного консультирования.
12. Специфика консультирования абонентов дошкольного возраста.
13. Специфика консультирования абонентов младшего школьного возраста.
14. Специфика консультирования абонентов подросткового возраста.
15. Специфика консультирования абонентов старшеклассников.
16. Специфика консультирования взрослых абонентов.
17. Специфика консультирования пожилых абонентов.
18. Особенности взаимодействия консультантов в службе телефонов доверия.
19. Специфика консультирования абонентов различной этнической и конфессиональной принадлежности.
20. Этапы телефонного консультирования.
21. Специфика вопросов в телефонном консультировании.
22. Диагностика эмоционального состояния абонентов.
23. Техники активного слушания.

### **Коллоквиум**

#### *Вопросы коллоквиума*

1. Требования к подготовке консультантов телефона доверия.
2. Критерии профессиональной готовности специалистов.
3. Порядок вхождения специалистов в сообщество консультантов.
4. Медицинские и психологические противопоказания при приеме на работу.
5. Значение соблюдения принципов профессиональной деятельности для сохранения профессиональной позиции консультанта и обеспечения защищенности и автономности абонента.
6. Принципы компетентности и ответственности как базовые принципы службы.
7. Принципы автономности и психологической неприкосновенности абонента.
8. Принципы подбора методов оказания поддержки клиентов.
9. Организация индивидуальной и групповой работы консультантов по повышению профессиональной компетентности.
10. Индивидуальная работа с иллюзиями, возникающими в работе консультанта: материнской любви, непогрешимости и др. Формы их распознавания, принятие соответствующих мер по сохранению психологического здоровья.
11. Индивидуальная и групповая работа по профилактике синдрома эмоционального выгорания.
12. Организация супервизорства и интервизорства в службе телефона доверия.
13. Соконсультирование в практике работы ТД.
14. Работа группы по анализу спорных и трудных случаев консультирования.

### **Самостоятельная работа**

#### *Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы*

Задание 1. Прочитайте статью Ф.Е. Василюка «Пережить горе» и постройте модель психологического консультирования человека в период переживания горя.

Задание 2. Составить сводную таблицу сходств и различий психологического консультирования (очного) и телефонного консультирования.

Задание 3. Выделите общие закономерности динамики прохождения через кризисные периоды жизни (периоды перехода), которые необходимо учитывать при телефонном консультировании.

Задание 4. Подготовьте программу самообразования и психопрофилактики консультанта Телефона доверия.

Задание 5. Подготовить рекламный проспект деятельности службы телефона доверия.

Задание 6. Подготовить вопросы, активизирующие эмоциональное состояние абонента.

Задание 7. Подготовить вопросы по диагностике (распознаванию) эмоционального состояния абонента.

### **Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

#### *Вопросы к зачету*

1. Место службы телефона доверия в системе социальных служб.
2. Уникальные особенности телефонного консультирования.
3. История возникновения и функционирования служб экстренной телефонной помощи и поддержки.
4. Служба ТД в России.
5. Профессиональные требования к специалисту по оказанию экстренной социально-психологической поддержки в телефонном консультировании.
6. Международные нормы, функции и цели деятельности экстренной телефонной социально-психологической службы.
7. Правовые и этические аспекты деятельности службы ТД.
8. Рекламная и информационно-просветительская деятельность служб телефона доверия.
9. Модели телефонов доверия.
10. Принципы профессиональной деятельности консультантов доверия.
11. Подготовка сотрудников для службы ТД.
12. Основные категории населения, обращающиеся в службу ТД.
13. Типы обращений в службу и приемы их распознавания.
14. Особенности проведения беседы телефонного консультирования с нетрезвыми, повторнзвонящими, агрессивными абонентами и телефонными хулиганами.
15. Классификация проблемных звонков.
16. Структура беседы телефонного консультирования.
17. Деструктивные и конструктивные стратегии ведения беседы телефонного консультирования.
18. Формы оказания социально-психологической поддержки разным категориям населения.
19. Иллюзии, возникающие в работе консультанта.
20. Индивидуальные и групповые формы профилактики «синдрома выгорания».
21. Формы самообразовательной работы консультанта.
22. Специфика телефонного консультирования с абонентами разных возрастных групп.
23. Специфика телефонного консультирования с представителями разных этнических и конфессиональных групп.
24. Супервизия в телефонном консультировании.

### **Критерии оценивания результатов обучения**

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если: знания студента отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы, как на основные вопросы, так и на дополнительные; при ответе на вопросы используются дополнительные материалы; студент демонстрирует умение вести научную дискуссию.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если: не раскрыто содержание вопросов, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов; допущены

существенные фактические ошибки при ответах на вопросы; на дополнительные вопросы студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий**

### **5.1. Учебная литература**

1. Кризисная психология: учебное пособие / составители Е.С. Гольдшмидт [и др.]. – Кемерово: КемГУ, 2019. – 140 с. – ISBN 978-5-8353-2444-6. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/135215>

2. Психологическая помощь: практическое пособие / Е.П. Кораблина, И.А. Акиндинова, А.А. Баканова, А.М. Родина; под редакцией Е.П. Кораблиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 222 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-08536-5. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/454054>.

3. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: индивидуальные жизненные кризисы, агрессия и экстремизм: учебник. – Санкт-Петербург: СПбГУ, 2016. – 445 с. – ISBN 978-5-288-05660-4. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/78091>.

### **5.2. Периодическая литература**

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. Южно-российский журнал социальных наук <http://chsu.kubsu.ru/>
4. Вестник образования <https://vestnik.edu.ru/>
5. «Международные отношения, Историко-филологические науки, Общественные науки»: электронный архив выпусков научных журналов <https://arxiv.gaugn.ru/>

### 5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

#### Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

#### Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

#### Ресурсы свободного доступа:

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;

10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.uceba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy\\_i\\_otvety](http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety)

### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:**

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий [http://mschool.kubsu.ru](http://mschool.kubsu.ru;);
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, практических занятий, на которых дается основной систематизированный материал. В процессе работы на лекциях студент знакомится с разделами курса, основными направлениями в организации самостоятельной работы. При подготовке к семинарам и коллоквиумам студент изучает первоисточники методистов и научные труды по проблемам поддержки специалистов, работающих в области телефонного консультирования, учится выделять главное и второстепенное, сравнивает различные подходы к обучению по современным УМК, устанавливает связи между развитием различных отраслей науки.

Освоение данной учебной дисциплины предполагает следующие формы работы: лекции; практические занятия (анализ программ, учебников, других пособий и пр.); семинарские занятия (изучение основных методических трудов); самостоятельную работу студентов (чтение литературы, рекомендуемой в лекциях; изучение вопросов, не освещавшихся в лекциях, на основе рекомендованных материалов и личных наблюдений; подготовка к практическим и семинарским занятиям и т.п.).

В ходе текущей и промежуточной аттестации студенты выполняют следующие задания для самостоятельной работы:

Написание реферата – это объёмный вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях.

Написание эссе – вид самостоятельной работы студентов по написанию сочинения небольшого объёма и свободной композиции на частную тему, трактуемую субъективно и обычно неполно.

Доклад с компьютерной презентацией – форма контроля, на которой студент использует одновременно две формы обучения: самостоятельную подготовку к научному сообщению (докладу) по конкретной теме, его устное осуществление и мультимедийную презентацию содержания излагаемой информации (визуализация текста). Обучающийся распределяет информацию в соответствии с целями и задачами её изложения, определяет его логику, выделяет в качестве сложного материала ключевые идеи с опорой на контекст. Основное содержание слайдов состоит из аудиовизуального ряда, функция которого обратить внимание на смыслы, связи и закономерности.

Коллоквиум – средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине. В ходе самостоятельной работы студент расширяет знания, развивает познавательные способности. Он получает возможность углублять и обновлять свои знания, выбирая тему сообщения по каждому изученному разделу, пишет рефераты, формулируя методическую проблему. При предъявлении и обсуждении результатов самостоятельной работы, выполненных к текущему занятию в срок, совершенствуются его речевые и ораторские умения.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на зачете:**

Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет является формой контроля усвоения студентом учебной программы по дисциплине или ее части, выполнения практических, реферативных работ.

Результат сдачи зачета по прослушанному курсу должны оцениваться как итог деятельности студента в семестре, а именно – по посещаемости лекций, результатам работы на практических занятиях, выполнения самостоятельной работы. При этом допускается пропуск не более 20% занятий, с обязательной отработкой пропущенных семинаров. Студенты, у которых количество пропусков, превышает установленную норму, не выполнившие все виды работ и неудовлетворительно работавшие в течение семестра, проходят собеседование с преподавателем, который опрашивает студента на предмет выявления знания основных положений дисциплины.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания рефератов:**

Реферат является самостоятельной научной работой, содержащей обзор состояния сферы предполагаемого исследования. Тема реферата выбирается студентом из программы или же студент может предложить свою, заранее ее согласовав с преподавателем. Требования к оформлению реферата:

Объем реферата 15-20 стр. (включая список литературы и приложения).

Структура реферата:

- титульный лист;
- содержание;
- введение (объем 1-2 стр.);
- основная часть 1-3 главы (обзор исследований по данной проблематике, результаты исследований автора по указанной теме, возможные направления дальнейших исследований);
- заключение (1-2 стр.);
- список используемой литературы (10-15 наименований). Список располагается в алфавитном порядке. Интернет источники указываются в конце списка, с сохранением нумерации.

Шрифт – Times New Roman. Размер шрифта 14. Интервал 1,5. Нумерация страниц в низу, по центру листа, арабскими цифрами. Поля: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее и нижнее – по 2 см. Абзац – 1,25см. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы. Титульный лист **не нумеруется**. Начало нумерации со 2 стр.

Реферат скрепляется в папку-скоросшиватель.

На подготовку и выполнение реферата отводится 6 часов.

#### **Критерии оценки по реферату:**

– оценка «отлично» выставляется студенту, если выбранная тема актуальна, в тексте она представлена логично, раскрыты основные понятия проблемы, умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал. Выражено свое отношение к теме и описаны собственные оригинальные идеи. Привлечены новейшие работы по

проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). Требования к оформлению реферата соблюдены. Выдержан литературный стиль. Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если выражена актуальность выбранной темы. Логичность изложения. Тема раскрыта недостаточно полно. Объем соответствует требованиям к данному виду работ. Недостаточно аргументированы собственные идеи. Требования к оформлению реферата соблюдены. Выдержан литературный стиль. Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: выбранная тема актуальна, но недостаточно полно раскрыта. Объем не соответствует требованиям к данному виду работ. Слабо отражены собственные идеи, но текст выстроен логично и последовательно. Требования к оформлению реферата соблюдены частично. Не выдержан литературный стиль. Присутствуют орфографические и синтаксические ошибки, стилистические погрешности;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не предоставил работу.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания эссе:**

Тематика эссе должна быть актуальной, затрагивающей современные проблемы области изучения дисциплины. Студент должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на неё. Этот вид работы требует от студента умения чётко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения.

#### **Требования к оформлению эссе:**

Эссе должно иметь ограниченный объем (не более 10 страниц машинописного текста, формат страницы – А4, книжная ориентация, Шрифт – Times New Roman. Размер шрифта 14. Интервал 1,5. Поля: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее и нижнее – по 2 см. Нумерация страниц в низу, по центру листа, арабскими цифрами. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы.

Требования к оформлению эссе включают следующую структуру работы:

1. ФИО участника (полностью), страна, название учебного заведения, факультет, курс.

2. ФИО преподавателя, степень, должность, звание.

3. Название темы – на русском языке.

4. Аннотация: описывает цели, задачи, инструментарий и результаты проведенного исследования (теоретического или практического), а также возможности его практического применения.

5. Ключевые слова – на русском.

6. Текст должен содержать:

– вводную часть: значение исследуемых научных фактов в теории и практике;

– основную часть: анализ и обобщение материала, разъяснение собственной позиции;

– выводы и рекомендации. Работа обязательно должна содержать в себе ответы на вопросы, поставленные вводной частью, демонстрировать конкретные выводы;

– литературу. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТом 7.1-2003.

В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы. В эссе, рекомендуется использовать не менее 10 литературных источников.

На подготовку и выполнение эссе отводится 2 часа.

#### **Критерии оценки по эссе:**

– оценка «отлично» выставляется студенту, если выбранная тема актуальна, в тексте она представлена логично, полно. Выражено свое отношение к теме и описаны собственные оригинальные идеи;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если выражена актуальность выбранной



темы. Логичность изложения. Тема раскрыта недостаточно полно. Объем соответствует требованиям к данному виду работ. Недостаточно аргументированы собственные идеи;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: выбранная тема актуальна, но недостаточно полно раскрыта. Объем не соответствует требованиям к данному виду работ. Слабо отражены собственные идеи, но текст выстроен логично и последовательно;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не предоставил работу.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания создания презентаций:**

Создание презентаций – вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления её в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде.

#### **Требования к компьютерной презентации:**

Серией слайдов студент передаёт содержание темы своего исследования, её главную проблему и социальную значимость. Слайды позволяют значительно структурировать содержание материала и, одновременно, заостряют внимание на логике его изложения. Происходит постановка проблемы, определяются цели и задачи, формулируются вероятные подходы её разрешения. Слайды презентации должны содержать логические схемы реферируемого материала.

Студент при выполнении работы может использовать картографический материал, диаграммы, графики, звуковое сопровождение, фотографии, рисунки и другое. Каждый слайд должен быть аннотирован, то есть он должен сопровождаться краткими пояснениями того, что он иллюстрирует. Во время презентации студент имеет возможность делать комментарии, устно дополнять материал слайдов. После проведения демонстрации слайдов студент должен дать личную оценку значимости изученной проблемной ситуации и ответить на заданные вопросы.

Роль студента: изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное; установить логическую связь между элементами темы; представить характеристику элементов в краткой форме; выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы; оформить работу и предоставить к установленному сроку.

#### **Критерии оценки компьютерной презентации:**

– оценка «отлично» выставляется студенту, если актуальность выбранной темы представлена и подтверждена примерами из литературы и практики. Презентация четко структурирована и логично иллюстрирует содержание рассматриваемой темы, в ней представлены различные форматы: текстовые, табличные, рисунки, диаграммы и т.п., а также анимация и эффекты.

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если актуальность темы четко выражена, но слабо подтверждена примерами из литературы или практики. Попытки представить убедительные доводы есть, но они недостаточны. Нечетко структурировано изложение. Содержание изучаемой проблемы раскрыто полно, логично. Определена система рассматриваемых понятий. Презентация четко и логично иллюстрирует содержание рассматриваемой темы, в ней представлены различные форматы: текстовые, рисунки, а также анимация и эффекты.

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если актуальность выбранной темы представлена недостаточно. Недостаточная убедительность представленных доводов. Большая привязка к тексту. Отношение к представляемой теме недостаточно выражено. Раскрыто содержание изучаемой проблемы. Определена система

рассматриваемых понятий. Презентация составлена в текстовом формате, без анимации, эффектов. Студент неэффективно использует мультимедийные средства;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не предоставил работу.

**Критерии оценки коллоквиума:**

– оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко изучил учебный материал и литературу по проблеме, последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал и отвечает без наводящих вопросов, разбирается в литературе по проблеме;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает лишь основной материал, путается в литературе по проблеме, а на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не усвоил основного материала, не смог достаточно полно и правильно ответить на поставленные вопросы, не знает литературы по проблеме.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

**7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)**

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 «№73–АЭФ/223-ФЗ/2018 Соглашение Microsoft ESS 72569510» 06.11.2018 Microsoft Office Professional Plus «№73–АЭФ/223-ФЗ/2018 Соглашение Microsoft ESS 72569510» 06.11.2018
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование: специализированные демонстрационные стенды и установки: электронная доска SMART	Microsoft Windows 8, 10 «№73–АЭФ/223-ФЗ/2018 Соглашение Microsoft ESS 72569510» 06.11.2018 Microsoft Office Professional Plus «№73–АЭФ/223-ФЗ/2018 Соглашение Microsoft ESS 72569510» 06.11.2018

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для	Оснащенность помещений для	Перечень лицензионного программного обеспечения
----------------------------	----------------------------	---

самостоятельной работы обучающихся	самостоятельной работы обучающихся	
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки ФППК КубГУ, компьютерный класс)</p>	<p>Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	<p>Microsoft Windows 8, 10 «№73–АЭФ/223-ФЗ/2018 Соглашение Microsoft ESS 72569510» 06.11.2018 Microsoft Office Professional Plus «№73–АЭФ/223-ФЗ/2018 Соглашение Microsoft ESS 72569510» 06.11.2018</p>