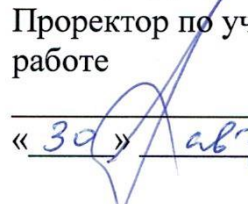


Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный педагогический университет  
имени И.Н. Ульянова»  
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет педагогики и психологии  
Кафедра педагогики и социальной работы

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебно-методической  
работе

 И.О. Петрищев  
«30» августа 2017 г.

## **ТРЕНИНГ ОБЩЕНИЯ**

Программа учебной дисциплины вариативной части

для направления подготовки

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

(шифр и наименование)

направленность (профиль) образовательной программы

Социальная педагогика и психология

(очная форма обучения)

Составитель: Балашова В.Г., к.п.н.,  
доцент кафедры педагогики и  
социальной работы

Рассмотрено и утверждено на заседании ученого совета факультета педагогики  
и психологии, протокол от «28» июня 2017 г. №7

Ульяновск, 2017

### 1. Наименование дисциплины

Дисциплина «Тренинг общения» включена в вариативную часть Блока 1 Дисциплины (модули) по выбору основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы Социальная педагогика и психология, очной формы обучения.

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

Целями освоения дисциплины «Тренинг общения» являются:

- создание у студентов целостного представления о процессе социально-психологического тренинга общения, его содержании, направлениях и формах;
- формирование у студентов практических навыков организации и проведения эффективного профессионального и личного общения.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Социально-психологический тренинг»

Этап формирования Компетенции	теоретический	модельный	практический
	знает	умеет	владеет
способность организовать совместную деятельность и межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды (ОПК-6)	ОР-1 основы организации совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды; виды, стратегии и условия реализации эффективного педагогического общения;	ОР-2 организовывать отдельные этапы совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды	ОР-3 элементарными навыками организации совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды
способность принимать участие в междисциплинарном и межведомственном взаимодействии специалистов в решении профессиональных задач (ОПК-10)	ОР-4 теоретические основы междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов в решении профессиональных задач	ОР-5 анализировать междисциплинарное и межведомственное взаимодействие специалистов в решении профессиональных задач	
способность организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в соответствии с	ОР-6 – технологии организации совместной и индивидуальной деятельности детей в соответствии с	ОР-7 – организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в соответствии с	ОР-8 – способностью организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей

возрастными нормами их развития (ПК-22)	возрастными нормами их развития	возрастными нормами их развития	в соответствии с возрастными нормами их развития
---	---------------------------------	---------------------------------	--

#### 4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Тренинг общения» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули) основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы Социальная педагогика и психология (Б1.В.ДВ.1.1 Тренинг общения).

Результаты изучения дисциплины «Тренинг общения» могут использовать при изучении дисциплины «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса».

#### 5. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

Номер семестра	Учебные занятия						Форма итоговой аттестации
	Всего		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час	Самостоятельная работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
1	4	144	-	-	56	61	экзамен
Итого:	4	144	-	-	56	61	экзамен

#### Примерный тематический план дисциплины

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения				
	Лекц. занятия	Лаб. занятия	Практ. занятия	Самост. работа	Объем уч. раб. с прим. интеракт. форм
<b>1 семестр</b>					
Тема 1. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга			6	10	2
Тема 2. Общее понятие об общении			6	6	2
Тема 3. Приемы и техники эффективного общения			8	10	2
Тема 4. Методы тренинга общения			8	9	2

Тема 5. Этапы развития группы и структура тренинга общения			8	10	2
Тема 6. Техники общения в конфликтной ситуации			8	10	2
Тема 7. Тематические тренинги			12	6	2
ИТОГО 1 семестр:			56	61	14
Всего:		-	56	61	14

### **Тема 1. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга**

Понятие о социально-психологическом тренинге. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга. Цели и задачи тренинговой группы. Субъекты тренинга (тренер и клиенты).

Основные роли ведущего группы. Стили руководства группой (авторитарный, демократический, попустительский). Характеристика личности группового тренера.

Принципы организации и работы тренинговой группы. Ролевые позиции в группе. Факторы, влияющие на групповую сплоченность. Гомогенность и гетерогенность группы. Качественный и количественный состав тренинговых групп.

### **Тема 2. Общее понятие об общении**

Определение, виды и функции общения. Цели общения. Виды целей общения: деятельностные и отношенческие. Правила постановки целей в общении. Структура и этапы общения. Факторы, влияющие на качество общения. Понятия: социальная перцепция, коммуникация, экспрессия, амбивалентные чувства, аутентичность, самоактуализация.

Понятие «стратегии общения». Виды стратегий. Положительные и отрицательные стороны каждой стратегии. Выбор стратегии в соответствии с целью общения.

Основные невербальные средства общения. Уровни коммуникативной компетентности личности.

### **Тема 3. Приемы и техники эффективного общения**

Установление контакта. Приветствие. Знакомство. Этические нормы общения. Визуальный контакт. Правила визуального контакта. Организация пространства. Дистанция между общающимися. Виды дистанций (личная, публичная и т.д.). Организация времени. Настройка на собеседника.

Активное слушание. Приемы активного слушания: пересказ, повторение, перефразирование, уточнение, резюмирование, выяснение и т.д. Эмпатическое слушание. Неконструктивное слушание: расширяющие вопросы, выпрашивание, игнорирование, привнесение собственного смысла.

Обратная связь в коммуникации. Эффективная и неэффективная обратная связь. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Завершение контакта. Условия эффективного завершения контакта. Соответствие завершения контакта цели контакта. Ситуации преднамеренного и непреднамеренного завершения контакта.

### **Тема 4. Методы тренинга общения**

Основные методы тренинга общения.

Дискуссия: сущность, виды, этапы, эффекты групповой дискуссии.

Игровые методы. Ролевая игра: сущность, этапы организации игры, методические требования к организации игры.

Психогимнастика. Виды психогимнастических упражнений.

## **Тема 5. Этапы развития группы и структура тренинга общения**

Основные этапы развития группы в тренинге. Стадии изменения поведения участника тренинга: подготовка, осознание, переоценка и действие. Кризис в развитии тренинговой группы.

Основные этапы или блоки тренингов. Подготовка тематических блоков тренинга. Сценарии тренинговых занятий.

Традиционные схемы занятий: приветствие, опрос самочувствия участников тренинга, определение темы занятия, разминочная часть, основная (рабочая) часть, заключительная часть (подведение итогов, резюмирование ведущим и прощание).

Характеристика эффектов тренинга.

## **Тема 6. Техники общения в конфликтной ситуации**

Общение в конфликтной ситуации. Конфликтные личности. Основные качества и особенности конфликтной личности. Правила поведения для преодоления конфликтными людьми негативных качеств своего характера.

Стратегии общения в конфликтной ситуации. Основные признаки возникновения конфликтной ситуации. Наиболее типичные неадекватные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Косвенные методы погашения конфликта. Эвристическая игра «Искусство разрешения конфликта»: цель и основные этапы игры.

Психическая саморегуляция как фактор эффективности общения. Основные методы, приемы и методики саморегуляции состояния.

## **Тема 7. Тематические тренинги.**

Тренинги коммуникативных умений для подростков. Тренинг общения для старшеклассников. Тренинг для подростков на повышение самооценки. Тренинг уверенного поведения. Тренинг педагогического общения. Тренинг общения для родителей.

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения защиты реферата по дисциплине и выполнением творческого задания.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к защите практического задания;
- подготовка докладов и презентаций;
- подготовка и защита реферата;
- подготовка и защита творческого задания.

## **Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине**

### **ОС-1 Глоссарий**

Составить глоссарий по курсу «Тренинг общения»

### ***Примерный перечень терминов для глоссария***

авторитарный стиль руководства  
активное слушание  
амбивалентные чувства  
аутентичность  
групповая сплоченность  
демократический стиль руководства

дискуссия  
клиент  
коммуникативная компетентность  
коммуникативный барьер  
коммуникация  
конфликт  
невербальные средства общения  
неконструктивное слушание  
обратная связь  
общение  
попустительский стиль руководства  
психогимнастика  
рефлексия  
ролевая игра  
ролевая позиция  
самоактуализация  
саморегуляция  
социальная перцепция  
стратегия общения  
толерантность  
тренер  
тренинг  
тренинговая группа  
экспрессия  
эмпатия  
эмпатическое слушание  
этапы общения

## **ОС-2 Доклад, презентация к докладу**

### ***Примерная тематика докладов и мультимедийных презентаций***

1. История возникновения тренинговой формы работы.
2. Сущность и основные характеристики социально-психологического тренинга.
3. Общие цели и задачи тренинга общения.
4. Принципы проведения тренинга общения.
5. Правила групповой работы при проведении тренинга общения.
6. Определение, виды и функции общения. Цели общения.
7. Структура и этапы общения. Факторы, влияющие на качество общения
8. Понятие «стратегии общения». Виды стратегий. Выбор стратегии в соответствии с целью общения.
9. Основные невербальные средства общения.
10. Основные стадии развития группы тренинга. Различные подходы в отечественной и зарубежной психологии к определению ряда последовательных стадий, которые проходит каждая тренинговая группа.
11. Понятие прямой и косвенной обратной связи. Принципы предоставления обратной связи в процессе проведения тренинга общения.
12. Особенности комплектования группы для проведения тренинга: рекомендации по полу, возрасту, статусу и т.д.
13. Временные рамки для реализации программы тренинга общения.
14. Пространственное расположение участников тренинга.
15. Составление программы тренинга: определение темы, конкретных целей и задач тренинга.
16. Общая схема проведения тренинга общения.
17. Структура отдельного тренингового занятия.
18. Начальный этап проведения тренинга: приветствия, правила, разминка, настрой на продуктивную групповую деятельность и т.д.

19. Основной этап тренинга общения: введение нового содержания.
20. Заключительный этап тренинга общения: подведение итогов, обсуждение результатов и т.д.
21. Цели и задачи каждого этапа тренинга.

### **ОС-3 Защита практического задания**

#### *Примерный перечень практических заданий*

1. Подобрать и обосновать комплекс упражнений на формирование и развитие у подростков навыков разрешения конфликтов.
2. Подобрать и обосновать комплекс психогимнастических упражнений на создание работоспособности в начале дня и на поддержание и восстановление работоспособности.
3. Составить картотеку игр на знакомство для разных категорий школьников.
4. Подобрать и обосновать комплекс упражнений на формирование у школьников чувства «мы».
5. Подобрать и обосновать комплекс упражнений, направленных на формирование поведения в конфликтной ситуации.
6. Разработать и провести дискуссию в форме «Аквариум».
7. Разработать групповое интервью, мозговой штурм.
8. Подобрать и обосновать комплекс упражнений для парной работы (тематика тренинга выбирается студентом самостоятельно).
9. Подобрать и обосновать комплекс упражнений для работы в малой группе (3-4 человека) (тематика тренинга выбирается студентом самостоятельно).
10. Подобрать и обосновать комплекс упражнений для работы в группе (7-8 человек) (тематика тренинга выбирается студентом самостоятельно).
11. Подобрать и обосновать комплекс упражнений для общей работы в два круга «Карусель» (тематика тренинга выбирается студентом самостоятельно).
12. Подобрать и обосновать комплекс упражнений для общей работы в большом тренинговом круге (тематика тренинга выбирается студентом самостоятельно).

### **ОС-4 Творческое задание «Разработка и защита программы тренинга, проведение фрагмента тренинга общения»**

#### *Примерные темы для разработки и проведения тренинга*

1. Тренинг коммуникативных умений (для подростков);
2. Тренинг коммуникативных умений (для старшеклассников);
3. Игровой тренинг общения (для подростков);
4. Тренинг педагогического общения (для начинающих педагогов);
5. Тренинг позитивного самовоспитания и уверенного поведения;
6. Тренинг разрешения конфликтов (для школьников);
7. Тренинг разрешения конфликтов (для учителей).

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка данного вида работы 15 баллов.

### **ОС-5 Контрольное мероприятие – подготовка и защита рефератов**

#### **Примерный перечень тем рефератов**

1. Проблема планирования тренинга и составления тренинговой программы.
2. Общая характеристика тренинговых методов, специфика их использования в разных

- возрастных группах.
3. Активные методы групповой работы в тренинге, специфика их использования в разных возрастных группах.
  4. Динамические процессы в тренинговой группе. Фазы развития тренинговой группы.
  5. Методы тренинговой работы на различных стадиях развития группы.
  6. Групповая дискуссия в тренинге общения.
  7. Игровые методы в тренинге общения.
  8. Использование ролевых игр при проведении тренинга общения.
  9. Основные требования к выбору психогимнастических упражнений.
  10. Уровни оценки эффективности тренинга коммуникативных умений.
  11. Эффекты коммуникативного тренинга.

**Перечень учебно-методических изданий кафедры по вопросам организации самостоятельной работы обучающихся**

1. Никитина Н.Н., Балашова В.Г., Железнякова О.М., Новичкова Н.М. Технологии воспитания и обучения: Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений. - Ульяновск: УлГПУ, 2011. – 207 с.

2. Бибикова Н.В., Дементьева Н.Н. Профессиональное развитие личности и основы делового общения в социально-образовательной сфере: учебно-методическое пособие / Н.В. Бибикова, Н.Н. Дементьева. – Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова», 2017. – 33 с.

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Организация и проведение аттестации бакалавра**

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

**Цель проведения аттестации** – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

**Промежуточная аттестация** осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

**7.1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:**

Компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатели формирования компетенции - образовательные результаты (ОР)		
		Знать	Уметь	Владеть
способность организовать совместную деятельность и	<b>Теоретический (знать)</b> основы организации совместной деятельности и межличностного	ОР-1		



межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды (ОПК-6)	взаимодействия субъектов образовательной среды; виды, стратегии и условия реализации эффективного педагогического общения			
	<b>Модельный (уметь)</b> организовывать отдельные этапы совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды		ОР-2	
	<b>Практический (владеть)</b> элементарными навыками организации совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов образовательной среды			ОР-3
способность принимать участие в междисциплинарном и межведомственном взаимодействии специалистов в решении профессиональных задач (ОПК-10)	<b>Теоретический (знать)</b> теоретические основы междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов в решении профессиональных задач	ОР-4		
	<b>Модельный (уметь)</b> анализировать междисциплинарное и межведомственное взаимодействие специалистов в решении профессиональных задач		ОР-5	
способность организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в соответствии с возрастными нормами их развития (ПК-22)	<b>Теоретический (знать)</b> технологии организации совместной и индивидуальной деятельности детей в соответствии с возрастными нормами их развития	ОР-6		
	<b>Модельный (уметь)</b> организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в соответствии с возрастными нормами их развития		ОР-7	
	<b>Практический (владеть)</b> способностью организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в соответствии с возрастными нормами их развития			ОР-8

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

№ п /п	РАЗДЕЛЫ (ТЕМЫ) ДИСЦИПЛИНЫ	СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ, используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Показатели формирования компетенции (ОП)							
			1	2	3	4	5	6	7	8
			ОПК-6, ОПК-10, ПК-22							
1	Тема 1. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга	ОС-1 Глоссарий ОС-2 Доклад, презентация к докладу	+			+				
2	Тема 2. Общее понятие об общении	ОС-1 Глоссарий ОС-2 Доклад, презентация к докладу	+			+				
3	Тема 3. Приемы и техники эффективного общения	ОС-1 Глоссарий ОС-2 Доклад, презентация к докладу	+			+				
4	Тема 4. Методы тренинга общения	ОС-1 Глоссарий ОС-2 Доклад, презентация к докладу ОС-3 Защита практического задания ОС-5 Контрольное мероприятие – подготовка и защита рефератов	+	+		+	+			
5	Тема 5. Этапы развития группы и структура тренинга общения	ОС-2 Доклад, презентация к докладу ОС-3 Защита практического задания ОС-5 Контрольное мероприятие – подготовка и защита рефератов	+	+		+	+			
6	Тема 6. Техники общения в конфликтной ситуации	ОС-2 Доклад, презентация к докладу ОС-3 Защита практического задания ОС-5 Контрольное мероприятие – подготовка и защита рефератов	+	+		+	+			
7	Тема 7. Тематические тренинги	ОС-4 Творческое задание «Разработка и защита программы тренинга, проведение фрагмента социально-психологического тренинга»			+	+	+	+	+	+
	<b>Промежуточная аттестация</b>	ОС-6 экзамен в форме устного собеседования по вопросам								

Оценочными средствами текущего оценивания являются: устные доклады, защита реферата, выполнение практического и творческого задания.

Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических занятиях.

### Критерии и шкалы оценивания

#### ОС-1 Глоссарий

#### Критерии и шкала оценивания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания (максимальное количество баллов)
Дает полное, структурированное толкование предложенных терминов, включающее разные точки зрения, основанное на анализе научной литературы и ресурсов интернет	Теоретический (знать)	9
Всего:		9

### ОС-2 Подготовка и обсуждение докладов и презентаций

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Раскрыты все ключевые понятия, прослеживается четкая логика и аргументация в изложении, анализируются точки зрения ученых, приведены примеры из практики; показана связь изучаемого содержания с другими темами	Теоретический (знать)	9
Всего:		9

### ОС-3 Защита практического задания

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Умеет отбирать способы совместной деятельности субъектов образовательного процесса для достижения целей коммуникативного тренинга	Модельный (уметь)	4
Умеет организовывать отдельные этапы коммуникативного тренинга и межличностного взаимодействия субъектов образовательного процесса	Модельный (уметь)	5
Всего:		9

### ОС-4 Творческое задание «Разработка и защита программы тренинга, проведение фрагмента тренинга общения»

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Умеет организовывать отдельные этапы совместной деятельности при проведении тренинга общения	Модельный (уметь)	4
Владеет навыками проведения отдельных упражнений в отдельных программах тренинга общения	Практический (владеть)	5
Всего:		9

### ОС-5 Контрольное мероприятие – подготовка и защита рефератов

Критерий	Этапы формирования компетенций	Максимальное количество баллов
Ориентируется в основных понятиях, знает технологию подготовки и организации тренинга общения, специфику применения отдельных методов тренинга общения	Теоретический (знать)	9
Всего:		9

### ОС-6 Экзамен в форме устного собеседования по вопросам

При проведении экзамена учитывается уровень знаний обучающегося при ответах на вопросы (теоретический этап формирования компетенций), умение обучающегося отвечать на дополнительные вопросы по применению теоретических знаний на практике и по выполнению обучающимся заданий текущего контроля (модельный этап формирования компетенций).

#### Критерии и шкала оценивания экзамена:

Критерий	Этапы формирования компетенций	Количество баллов
Знает основные понятия. Нарушены логичность и последовательность изложения материала. Допущены ошибки в употреблении терминов, определении понятий. Причинно-следственные связи самостоятельно не выделяет. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Теоретический (знать)	0-20
Раскрывает сущность основных подходов к проблеме организации коммуникативного тренинга. Демонстрирует усвоение психолого-педагогических понятий в области коммуникативных тренингов, способен к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики. Показывает умение мыслить логически, определять причинно-следственные связи. Теоретические постулаты иллюстрирует примерами из практики.	Теоретический (знать)	21-40
Обосновывает возможности применения различных видов коммуникативных тренингов с учетом особенностей категорий обучающихся, обосновывает специфику применения отдельных методов тренинга в конкретных педагогических ситуациях.	Модельный (уметь)	41-60

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

### **ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА**

1. Общая характеристика социально-психологического тренинга.
2. Виды и основные направления социально-психологического тренинга.
3. Основные области применения социально-психологического тренинга.
4. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга.
5. Принципы тренинга общения.
6. Основные стадии развития группы тренинга.
7. Групповые нормы и правила.
8. Функции ведущего тренинга общения.
9. Основные требования к профессиональным навыкам ведущего тренинга общения.
10. Структура тренингового занятия и общая схема проведения тренинга общения.
11. Основные тренинговые формы.
12. Групповая дискуссия как метод тренинга общения. Этапы и фазы групповой дискуссии.
13. Типы и формы проведения групповой дискуссии.
14. Понятие ролевой игры. Виды ролевых игр.
15. Специфика и особенности проведения ролевых игр.
16. Характеристика этапов тренинга общения.
17. Эффекты тренинга общения.
18. Общение: понятие, содержание, функции, средства.
19. Виды и уровни общения.
20. Установление контакта: приветствие, знакомство.
21. Этические нормы речевой культуры и общения.
22. Понятие невербальной коммуникации. Функции невербальной коммуникации. Факторы, влияющие на невербальный язык.
23. Визуальный контакт. Правила визуального контакта.
24. Организация пространства. Дистанция между общающимися. Виды дистанций (личная, публичная и т.д.).
25. Активное слушание. Приемы активного слушания: пересказ, повторение, перефразирование, уточнение, резюмирование, выяснение и т.д.
26. Эмпатическое слушание. Умения эмпатического слушания.
27. Неконструктивное слушание: расширяющие вопросы, выпрашивание, игнорирование, привнесение собственного смысла.
28. Обратная связь в коммуникации. Эффективная и неэффективная обратная связь.
29. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
30. Понятие «стратегии общения». Виды стратегий. Положительные и отрицательные стороны каждой стратегии. Выбор стратегии в соответствии с целью общения.
31. Завершение контакта. Условия эффективного завершения контакта.
32. Общение в конфликтной ситуации. Конфликтные личности. Основные качества и особенности конфликтной личности.
33. Стратегии общения в конфликтной ситуации. Прямые и косвенные методы погашения конфликта.
34. Психическая саморегуляция как фактор эффективности общения. Основные методы, приемы и методики саморегуляции состояния.

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.6 программы.

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

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и промежуточного контроля для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице.

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1.	Глоссарий	Данная работа студентов позволяет систематизировать изученные понятия, дать полное толкование терминов, включающее разные точки зрения, основанное на анализе научной литературы и ресурсов интернет	Примерный перечень терминов
2.	Контрольная работа	Контрольная работа выполняется в форме защиты реферата. Реферат соответствует теме, выдержана структура реферата, изучено 85-100 % источников, выводы четко сформулированы	Темы рефератов
3.	Подготовка докладов-презентаций	Это работа 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. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере. Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены материалы тематических докладов, сообщений и др.	Темы докладов для презентаций
4.	Защита практического задания	Данное задание позволяет оценить степень сформированности профессиональных психолого-педагогических умений; уровень теоретического и методического осмысления студентами собственной педагогической деятельности, ее целей, задач, содержания.	Перечень практических заданий
5.	Творческое задание	Данное задание в ходе освоения курса «Тренинг общения» является показателем овладения компетенциями, определенными для этой дисциплины. Разработка программы и проведение тренинга требует не только глубоких теоретических знаний, но и умения организовать группу, работать в команде, находить выход из неординарных ситуаций.	Темы для разработки и проведения тренинга

		<p>Роль преподавателя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определить тему тренинга и рекомендовать литературу;</li> <li>• помочь студенту разработать структуру тренинга;</li> <li>• консультировать студента при возникновении затруднений;</li> <li>• оценить программу тренинга, подготовленную студентом;</li> <li>• оценить проведение тренинга студентом на занятии.</li> </ul> <p>Роль студента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• изучить специальную информацию по теме;</li> <li>• провести системно-структурированный анализ содержания информации;</li> <li>• наметить план тренинга, согласовать с преподавателем;</li> <li>• разработать программу тренинга и его методическое обеспечение;</li> <li>• выбрать оптимальный вариант интерактивного взаимодействия с аудиторией;</li> <li>• провести тренинг в группе.</li> </ul> <p>Оценка эффективности обучения участников тренинга осуществляется ведущим и членами группы по ходу реализации запланированных процедур, а так же самим ведущим и супервизором (в данном случае преподавателем) поэтапно, по завершению каждого занятия (встречи) и в конце работы.</p>	
б.	Экзамен в форме устного собеседования по вопросам	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении отметки учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практико-ориентированными заданиями.	Комплект примерных вопросов к экзамену

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и лабораторных занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

**Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине**

**1 семестр**

№ п/п	Вид деятельности	Максимальное количество баллов за занятие	Максимальное количество баллов по дисциплине
	Посещение практических занятий	1	<b>28</b>
	Работа на занятии	9	<b>252</b>
	Контрольная работа	30	<b>60</b>
	Экзамен	60	<b>60</b>
<b>ИТОГО:</b>	4 зачетных единицы		<b>400</b>

### Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Контроль-ная работа	Экзамен
<b>1 семестр</b>	Разбалловка по видам работ	28 x 1=28 баллов	9 x 28=252 баллов	30*2=60 баллов	60 баллов
	Суммарный макс. балл	28 балл max	252 баллов max	60 баллов max	60 баллов max

### Критерии оценивания работы обучающегося по итогам семестра

По итогам изучения дисциплины «Тренинг общения», трудоёмкость которой составляет 4 ЗЕ и изучается во 1 семестре, обучающийся набирает определённое количество баллов, которое соответствует определенной оценке согласно следующей таблице:

Оценка	Баллы (4 ЗЕ)
«отлично»	361-400
«хорошо»	281-360
«удовлетворительно»	201-280
«неудовлетворительно»	менее 200

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

#### Основная литература

1. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для вузов / Моск. гос. соц. ун-т. - Москва : Академия, 2002. - 415 с.
2. [Евтихов О. В.](http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529464) Практика психологического тренинга / О.В. Евтихов. - СПб: Речь, 2004. - 256 с.
3. Левкин, В. Е. Тренинг эффективного общения: учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.|Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. - ISBN 978-5-4475-8771-0. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>
4. Панфилова А. П. Тренинг педагогического общения: учебное пособие. - Москва: Академия, 2008. - 335с.
5. Самыгин, С. И. Деловое общение: учебное пособие. - 4-е изд., стер. – Москва: Кнорус, 2016. - 437 с. (библиотека УлГПУ)

#### Дополнительная литература

1. Гласс Л. Все лгут. Как выявить обман по мимике и жестам / Гласс Л. - М.: Альпина нон-фикшн, 2016. - 236 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=912584>
2. Кукушин В. С. Психология делового общения: учеб. пособие. - Москва ; Ростов н/Д: МарТ, 2003. - 364 с.
3. [Непряхин Н. Ю.](http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=911404) 100 правил убеждения и аргументации / Непряхин Н.Ю. - М.: Альпина Пабл., 2016. - 131 с.



4. Психология и этика делового общения : учеб. для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2007. – 415с.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

### *Интернет-ресурсы*

Российский государственный социальный университет [www.rgsu.net](http://www.rgsu.net);  
<http://soc.lib.ru/su/>; <http://www.ecsocman.edu.ru/socis/>;

<http://www.isras.ru/socis.html>

<http://pegas.bsue.edu.ru/course/view.php?id=6156>

<http://ssopir.ru/>- сайт Союза Социальных Работников и Социальных Педагогов.

Сайт профессиональных психологов <https://www.b17.ru/>

Онлайн-журнал Psychologies.ru <http://www.psychologies.ru/>

Образовательные ресурсы

[www.vusnet.ru](http://www.vusnet.ru) - Библиотека РГИУ (Российского гуманитарного Интернет-университета). Книги по философии, психологии, религиоведению, экономике, социологии и др. гуманитарным наукам.

[webinar.pgsga.ru](http://webinar.pgsga.ru) – Вебинары от ПГСГА – интересные он-лайн семинары об образовании и науке от ведущих преподавателей Поволжской Государственной Социально-Гуманитарной Академии. Бесплатное участие во всех семинарах.

### *Электронные библиотечные системы (ЭБС), с которыми сотрудничает «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»*

№	Название ЭБС	№, дата договора	Срок использования	Количество пользователей
1	«ЭБС ZNANIUM.COM»	Договор № 2304 от 19.05.2017	с 31.05.2017 по 31.05.2018	6 000
2	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Договор № 1966 от 13.11.2017	с 22.11.2017 по 21.11.2018	8 000
3	ЭБС eLibrary	Договор № 223 от 09.03.2017	С 09.03.2017 до 09.03.2018	100%
4	ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ»	Договор № 3107 от 13.12.2017	С 13.12.2017 по 13.12.2018	100%

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

Успешное изучение курса требует от обучающихся активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Подготовка к семинару (практическому занятию).

Большая часть семинарских (практических) занятий предусматривает изучение материала учебного пособия, хрестоматии, дополнительной литературы (в том числе и материалов периодической печати), подготовку рефератов и сообщений по предложенным вопросам.

Подготовка к практическому занятию, должна основываться на изучении источников и новейших исследований отечественных и зарубежных. Кроме того, практическое занятие может включать и мероприятия по контролю знаний по дисциплине в целом.

При подготовке к практическому занятию обучающийся должен изучить все вопросы, предлагаемые по данной теме, но ответить развернуто может по одному из вопросов, наиболее интересному на его взгляд. При этом обучающийся должен иметь конспект лекций и сделанные конспекты вопросов, рекомендованные для практического занятия.

Подготовка к устному докладу.

Доклады делаются по каждой теме с целью проверки теоретических знаний обучающегося, его способности самостоятельно приобретать новые знания, работать с информационными ресурсами и извлекать нужную информацию.

Доклады заслушиваются в начале лабораторного занятия после изучения соответствующей темы. Продолжительность доклада не должна превышать 5 минут. Тему доклада студент выбирает по желанию из предложенного списка.

При подготовке доклада студент должен изучить теоретический материал, используя основную и дополнительную литературу, обязательно составить план доклада (перечень рассматриваемых им вопросов, отражающих структуру и последовательность материала), подготовить раздаточный материал или презентацию. План доклада необходимо предварительно согласовать с преподавателем.

Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к простому воспроизведению текста, не допускается простое чтение составленного конспекта доклада. Выступающий также должен быть готовым к вопросам аудитории и дискуссии.

### **Тема 1. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга**

Понятие о социально-психологическом тренинге. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга. Цели и задачи тренинговой группы. Субъекты тренинга (тренер и клиенты).

Основные роли ведущего группы. Стили руководства группой (авторитарный, демократический, попустительский). Характеристика личности группового тренера.

Принципы организации и работы тренинговой группы. Ролевые позиции в группе. Факторы, влияющие на групповую сплоченность. Гомогенность и гетерогенность группы. Качественный и количественный состав тренинговых групп.

### **Тема 2. Общее понятие об общении**

Определение, виды и функции общения. Цели общения. Виды целей общения: деятельностные и отношенческие. Правила постановки целей в общении. Структура и этапы общения. Факторы, влияющие на качество общения. Понятия: социальная перцепция, коммуникация, экспрессия, амбивалентные чувства, аутентичность, самоактуализация.

Понятие «стратегии общения». Виды стратегий. Положительные и отрицательные стороны каждой стратегии. Выбор стратегии в соответствии с целью общения.

Основные невербальные средства общения. Уровни коммуникативной компетентности личности.

### **Тема 3. Приемы и техники эффективного общения**

Установление контакта. Приветствие. Знакомство. Этические нормы общения. Визуальный контакт. Правила визуального контакта. Организация пространства. Дистанция между общающимися. Виды дистанций (личная, публичная и т.д.). Организация времени. Настройка на собеседника.

Активное слушание. Приемы активного слушания: пересказ, повторение, перефразирование, уточнение, резюмирование, выяснение и т.д. Эмпатическое слушание. Неконструктивное слушание: расширяющие вопросы, выпрашивание, игнорирование, привнесение собственного смысла.

Обратная связь в коммуникации. Эффективная и неэффективная обратная связь. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Завершение контакта. Условия эффективного завершения контакта. Соответствие завершения контакта цели контакта. Ситуации преднамеренного и непреднамеренного завершения контакта.

### **Тема 4. Методы тренинга общения**

Основные методы тренинга общения.

Дискуссия: сущность, виды, этапы, эффекты групповой дискуссии.

Игровые методы. Ролевая игра: сущность, этапы организации игры, методические требования к организации игры.

Психогимнастика. Виды психогимнастических упражнений.

## **Тема 5. Этапы развития группы и структура тренинга общения**

Основные этапы развития группы в тренинге. Стадии изменения поведения участника тренинга: подготовка, осознание, переоценка и действие. Кризис в развитии тренинговой группы.

Основные этапы или блоки тренингов. Подготовка тематических блоков тренинга. Сценарии тренинговых занятий.

Традиционные схемы занятий: приветствие, опрос самочувствия участников тренинга, определение темы занятия, разминочная часть, основная (рабочая) часть, заключительная часть (подведение итогов, резюмирование ведущим и прощание).

Характеристика эффектов тренинга.

## **Тема 6. Техники общения в конфликтной ситуации**

Общение в конфликтной ситуации. Конфликтные личности. Основные качества и особенности конфликтной личности. Правила поведения для преодоления конфликтными людьми негативных качеств своего характера.

Стратегии общения в конфликтной ситуации. Основные признаки возникновения конфликтной ситуации. Наиболее типичные неадекватные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Косвенные методы погашения конфликта. Эвристическая игра «Искусство разрешения конфликта»: цель и основные этапы игры.

Психическая саморегуляция как фактор эффективности общения. Основные методы, приемы и методики саморегуляции состояния.

## **Тема 7. Тематические тренинги.**

Тренинги коммуникативных умений для подростков. Тренинг общения для старшеклассников. Тренинг для подростков на повышение самооценки. Тренинг уверенного поведения. Тренинг педагогического общения. Тренинг общения для родителей.

## **Планы практических занятий**

### ***Практическое занятие № 1-3. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга***

1. Социально-психологический тренинг.
2. Цели и задачи тренинговой группы.
3. Субъекты тренинга (тренер и клиенты).
4. Виды тренингов.
5. Тренинг общения как вид социально-психологического тренинга
6. Основные роли ведущего группы.
7. Стили руководства группой (авторитарный, демократический, попустительский).
8. Характеристика личности группового тренера.
9. Принципы организации и работы тренинговой группы.
10. Ролевые позиции в группе.
11. Гомогенность и гетерогенность группы. Качественный и количественный состав тренинговых групп.

### ***Практическое занятие №4-6. Общее понятие об общении***

1. Определение, виды и функции общения.
2. Цели общения.
3. Структура и этапы общения.

#### 4. Факторы, влияющие на качество общения.

##### ***Практическое занятие №7-10. Приемы и техники эффективного общения***

1. Понятие «стратегии общения». Виды стратегий. Выбор стратегии в соответствии с целью общения.
2. Основные невербальные средства общения.
3. Уровни коммуникативной компетентности личности.
4. Упражнения на развитие невербальных средств общения.
5. Установление контакта. Приветствие. Знакомство.
6. Этические нормы общения.
7. Визуальный контакт. Правила визуального контакта.
8. Организация пространства. Дистанция между общающимися. Виды дистанций (личная, публичная и т.д.).
9. Организация времени. Настройка на собеседника.
10. Упражнения на установление контакта.
11. Активное слушание. Приемы активного слушания.
12. Эмпатическое слушание. Неконструктивное слушание.
13. Упражнения на формирование приемов активного слушания.
14. Обратная связь в коммуникации. Эффективная и неэффективная обратная связь.
15. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
16. Завершение контакта. Условия эффективного завершения контакта. Соответствие завершения контакта цели контакта. Ситуации преднамеренного и непреднамеренного завершения контакта.

##### ***Практическое занятие №11-14. Методы тренинга общения***

1. Сущность дискуссии.
2. Виды дискуссии.
3. Этапы дискуссии.
4. Формы организации дискуссии.
5. Эффекты групповой дискуссии.
6. Моделирование групповой дискуссии.
7. Игровые методы.
8. Ролевая игра: сущность, этапы организации игры.
9. Методические требования к организации игры.
10. Моделирование игровой деятельности
11. Психогимнастика.
12. Виды психогимнастических упражнений.
13. Моделирование психогимнастики.

##### ***Практическое занятие №15-18. Этапы развития группы и структура тренинга общения***

1. Основные этапы развития группы в тренинге.
2. Стадии изменения поведения участника тренинга: подготовка, осознание, переоценка и действие.
3. Кризис в развитии тренинговой группы.
4. Основные этапы или блоки тренингов. Подготовка тематических блоков тренинга.
5. Сценарии тренинговых занятий.
6. Характеристика эффектов тренинга.
7. Традиционная схема занятий.
8. Приветствие, опрос самочувствия участников тренинга, определение темы занятия. Разминочная часть.
9. Основная (рабочая) часть.

10. Заключительная часть (подведение итогов, резюмирование ведущим и прощание).

**Практическое занятие №19-22. Техники общения в конфликтной ситуации**

1. Общение в конфликтной ситуации. Конфликтные личности. Основные качества и особенности конфликтной личности. Правила поведения для преодоления конфликтными людьми негативных качеств своего характера.
2. Стратегии общения в конфликтной ситуации. Основные признаки возникновения конфликтной ситуации. Наиболее типичные неадекватные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Косвенные методы погашения конфликта.
3. Эвристическая игра «Искусство разрешения конфликта»: цель и основные этапы игры.
4. Психическая саморегуляция как фактор эффективности общения.
5. Основные методы, приемы и методики саморегуляции состояния.

**Практические занятия №23-28. Тематические тренинги.**

1. Тренинги коммуникативных умений для подростков.
2. Тренинг общения для старшеклассников.
3. Тренинг для подростков на повышение самооценки.
4. Тренинг уверенного поведения.
5. Тренинг педагогического общения.
6. Тренинг общения для родителей.

*Общая структура практических занятий:*

1. Цели и задачи тренинга.
2. Категории участников и состав групп.
3. Структура занятия.
4. Программа занятий.
5. Моделирование фрагментов тренинга.

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

- \* Архиватор 7-Zip,
- \* Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows,
- \* Операционная система Windows Pro 7 RUS Upgrd OLP NL Acdmc,
- \* Офисный пакет программ Microsoft Office Professional 2013 OLP NL Academic,
- \* Программа для просмотра файлов формата DjVu WinDjView,
- \* Программа для просмотра файлов формата PDF Adobe Reader XI,
- \* Браузер Google Chrome.

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Наименование специальных* помещений и помещений для	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты
---	---	--

самостоятельной работы		подтверждающего документа
<p>302 аудитория, главный корпус</p> <p>учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации, кабинет для самостоятельной подготовки</p>	<p>1. Стол ученический 2- местн. – 12 шт. (инв. № ВА0000003725)</p> <p>2. Стул ученический - 25 шт. (инв. № ВА0000000384)</p> <p>3. Стол преподавателя однотумбовый – 1 шт. (инв. № ВА0000000258)</p> <p>4. Ноутбук Lanovo В 480 – 1 шт. (инв. № ВА0000003971)</p> <p>5. Проектор BenQ Projector MX – 1 шт. (инв. № ВА0000003955)</p>	<p><b>Лицензионные программы</b></p> <p>* Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</p> <p>* Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0120085134, контракт №1110 от 15.12.2014 г., действующая лицензия.</p> <p>* Операционная система Windows Pro 7 RUS Upgrd OLP NL Acdmc, Open License: 49263379, государственный контракт № 10-11-оаэ ГК от 24.08.2011 действующая лицензия 09.2011</p> <p>* Офисный пакет программ Microsoft Office ProPlus 2010 OLP NL Academic, Open License: 49263379, государственный контракт № 10-11-оаэ ГК от 24.08.2011 действующая лицензия 09.2011</p> <p>* Программа для просмотра файлов формата DjVu WinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</p> <p>* Программа для просмотра файлов формата PDF Adobe Reader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</p> <p>* Браузер Google Chrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</p>
<p>Читальный зал университета, главный корпус</p> <p>для самостоятельной подготовки</p>	<p>Электронная библиотека</p> <p>Медиациентр:</p> <p>73 моноблока, соединенных локальной компьютерной сетью;</p>	<p>Архиватор 7-Zip, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</p> <p>* Антивирус ESET Endpoint Antivirus for Windows, лицензия EAV-0120085134,</p>

	<p>wi-fi доступ;</p> <p>стационарный проектор;</p> <p>экран;</p> <p>2 ЖК панели SamsungUE-55D6100SW</p> <p>Монитор Samsungls27F650DS 5 шт;</p> <p>система видео-конференц связи – блок ВКС polycomHDX 69000-720V(7200-29025-1145),</p> <p>микрофоны,</p> <p>Видеокамера SonySCV –D 57V,</p> <p>Аудио система MicrolabSoloC6</p>	<p>контракт №1110 от 15.12.2014 г., действующая лицензия.</p> <p>* Операционная система Windows 7 Домашняя расширенная, действующая лицензия, договор №0368100013812000013-169793 от 20.12.2012 г., действующая лицензия.</p> <p>* Офисный пакет программ OfficeProPlus 2013 RUS OLP NL Acdmc, Open License: 61704351, договор №0368100013812000013-169793 от 20.12.2012 г., действующая лицензия.</p> <p>Программа для просмотра файлов формата DjVu WinDjView, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</p> <p>* Программа для просмотра файлов формата PDF Adobe Reader XI, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано.</p> <p>* Браузер Google Chrome, открытое программное обеспечение, бесплатная лицензия, пролонгировано</p>
--	---	---