МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Колледж технологий и управления

Регистрационный
номер 24 - 01/03

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность 13.02.02 Теплоснабжение и теплотехническое оборудование

Квалификация Техник-теплотехник

Уровень ППССЗ базовая подготовка

Срок освоения ППССЗ 3 г.10 м

Форма обучения заочная

Общая трудоемкость 62 ч.

Якутск 2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 13.02.02 Теплоснабжение и теплотехническое оборудование, утвержденный приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 25.08.2021 г. № 600.

- Учебным планом специальности 13.02.02 Теплоснабжение и теплотехническое оборудование одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ от 02.09.2022 г. протокол №73/3.

Разработчик(и) Калачева Лира Владимировна - преподаватель

Цикловая комиссия гуманитарных и естественных дисциплин _____ /Васильева Е.К./
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания ЦК № 01 от «01» сентября 2022 г.

Директор КТиУ _____ /Яковлева Н.М./
подпись фамилия, имя, отчество

«01» сентября 2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК Колледжа технологий и управления_____/Баранова В.Г./
подпись фамилия, имя, отчество

«04» апреля 2025г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025/2026уч.г.

на заседании ЦК теплоснабжение протокол № 10 от «04» апреля 2025г.

Зав. ЦК_____/ Усов О.Ю. /
подпись фамилия, имя, отчество

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК Колледжа технологий и управления_____/Баранова В.Г./
подпись фамилия, имя, отчество

«17» марта 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 /2027уч.г.

на заседании ЦК теплоснабжение протокол № от «13» марта 2026 г.

Зав. ЦК_____/ Усов О.Ю. /
подпись фамилия, имя, отчество

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК Колледжа технологий и управления_____/_____/
подпись фамилия, имя, отчество

«____»_____20____г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 20___/20___уч.г.

на заседании ЦК _____протокол № от «____»_____20___г.

Зав. ЦК_____/_____/
подпись фамилия, имя, отчество

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК Колледжа технологий и управления_____/_____/
подпись фамилия, имя, отчество

«____»_____20____г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 20___/20___уч.г.

на заседании ЦК _____протокол № от «____»_____20___г.

Зав. ЦК_____/_____/
подпись фамилия, имя, отчество

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	Стр.
1	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3	Условия реализации учебной дисциплины	10
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ 03 Психология общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 13.02.02. Теплоснабжение и теплотехническое оборудование. Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании по направлению теплоснабжение и теплотехника программ повышения квалификации и переподготовки и профессиональной подготовки.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу. Изучение данного учебного курса является необходимой основой для последующего изучения дисциплин профессиональной подготовки, а также для прохождения учебной и производственной практик, подготовки студентов к государственной итоговой аттестации.

Освоение дисциплины способствует формированию компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Цель дисциплины - ознакомление студентов с психологическими терминами, процессами, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия

Задачи дисциплины:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- У.1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.
- У.2.позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;
-У.3.осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

-З.1. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
-З.2. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 62 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 28 часов;
самостоятельной работы обучающегося 34 часа.

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	28
в том числе:	
лекции	14
практические занятия	14
Самостоятельная работа	34
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ 03 Психология общения

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа(проект)** *(если предусмотрены)*	**Объем часов**	**В том числе часы по практической подготовке**	**Уровень освоения**
1		*3*	*4*	*5*
Раздел 1.	*Общение как взаимодействие и коммуникация*	***18***		
Тема 1.1. Психология делового общения.	*Содержание учебного материала (лекция)* Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг.	2		1
Тема 1.2. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения	*Содержание учебного материала (лекция)* Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения.	2		1
Тема 1.3. Вербальная и невербальная коммуникации	*Содержание учебного материала (лекция)* Невербальные сообщения – необходимая составляющая межличностной коммуникации. Знаковые системы невербальной коммуникации.	4		1
Тема 1.4. Психологические основы делового общения.	*Содержание учебного материала (лекция)* Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения Этические нормы взаимоотношений. Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение.	2		1
Тема 1.5. Перцептивная сторона общения.	Практическое занятие№1 Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.	2	2	2

	Самостоятельная работа №1 «Технологии делового общения. Культура общения по телефону» составление опорного конспекта по теме. Подготовка сообщений.	6	8	3
Раздел 2	*Деловое общение*	***12***		
Тема 2.1.Убеждение и внушение в деловой коммуникации	*Содержание учебного материала (лекция)* Различие между убеждением и внушением. Понятие суггестии.	2		1
Тема 2.2.Активное слушание и техники задавания вопросов в деловом общении	Практическое занятие№2 Умение слушать – необходимое условие правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации	2	2	2
Тема 2.3.Барьеры в общении и их преодоление	Практическое занятие№3 Барьеры и ошибки общения. Выработка путей распознавания и решения проблемы «барьеров»	2	2	2
	Самостоятельная работа №2 Составление резюме. Разработка кодекса этики своей специальности. Реферат.	6	8	3
Раздел 3.	*Культура общения в профессиональной среде.*	***10***		
Тема 3.1.Деловая беседа	*Содержание учебного материала (лекция)* Понятие деловой беседы. Виды, цели, условия, этапы организации, особенности переговоров.	2		1
Тема 3.2.Полемика, дискуссия, спор	Практическое занятие№4 Спор как вид деловой коммуникации.	2	2	2

Тема 3.3.Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.	Практическое занятие№5 Характеристика качеств, необходимых для деловой коммуникации. Практикум по конструктивному решению конфликта	2	2	2
	Самостоятельная работа №3 Заполнение таблицы «Анализ социальных ролей». Реферат	4	8	3
Раздел 4.	*Конфликты в деловом общении.*	***12***		
Тема 4.1. Конфликты и его структура.	*Содержание учебного материала (лекция)* Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности.	2		1
Тема 4.2. Конфликты в деловой коммуникации	Практическое занятие№6 Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта. Решение конфликта конструктивным способом. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	4	2	2
	Самостоятельная работа №4 1.Дать сравнительную характеристику авторитарной и диалогической коммуникации в таблице. 2.Анализ различных типов общения. Схема таблица письменная работа. Сочинение-рассуждение	6	10	3
	Зачет с оценкой	**2**		3
ВСЕГО		**62**		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

№ п\п	Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	ОГСЭ 03 Психология общения	Ауд. №1.103 Учебная аудитория для занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Оборудование: Набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, ноутбук), Учебная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Основная литература			
1.	Н.А. Корягина, Н.В. Антовнова, С.В. Овсянникова	Психология общения: учебник и практикум для СПО	М., изд-во Юрайт, 2022
Дополнительная литература			
1.	Д.М.Рамендик	Психология делового общения 2-е изд., испр. и доп.Учебник для СПО	М., изд-во Юрайт, 2022

3.3. Условия реализации учебной дисциплины для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

С целью оказания помощи в обучении студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ применяются образовательные технологии с использованием универсальных, специальных информационных и коммуникационных средств.

Для основных видов учебной работы применяются:

Контактная работа:

- лекции – проблемная лекция, лекция-дискуссия, лекция-диалог, лекция-консультация, лекция с применением дистанционных технологий и привлечением возможностей Интернета;

- практические (семинарские) занятия - практические задания;

- групповые консультации – опрос, работа с лекционным и дополнительным материалом;

- индивидуальная работа с преподавателем - индивидуальная консультация, работа с лекционным и дополнительным материалом, беседа, морально-эмоциональная поддержка и стимулирование, дистанционные технологии.

Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере).

В качестве самостоятельной подготовки в обучении используется - система

дистанционного обучения https://sdo.agatu.ru/

Самостоятельная работа:

- работа с книгой и другими источниками информации, план-конспекты;
- творческие самостоятельные работы;
- дистанционные технологии.

При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

3.4. Специальное материально-техническое и учебно-методическое обеспечение.

При обучении по дисциплине используется система, поддерживающая дистанционное образование - https://sdo.agatu.ru/ ориентированная на организацию дистанционных курсов, а также на организацию взаимодействия между преподавателем и обучающимися посредством интерактивных обучающих элементов курса.

Для обучающихся лиц с нарушением зрения предоставляются:

- видеоувеличитель-монокуляр для просмотра Levenhuk Wise 8x25;
- электронный ручной видеоувеличитель видео оптик “wu-tv”;
- возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- версия сайта академии http://www.ysaa.ru/ для слабовидящих.

Для обучающихся лиц с нарушением слуха предоставляются:

- аудитории со звукоусиливающей аппаратурой (колонки, микрофон);
- компьютерная техника в оборудованных классах;
- учебные аудитории с мультимедийной системой с проектором;
- аудитории с интерактивными досками в аудиториях;
- учебные пособия, методические указания в форме электронного документа

Для обучающихся лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются:

- система дистанционного обучения https://sdo.agatu.ru/
- учебные пособия, методические указания в форме электронного документа

3.5 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Контроль результатов обучения осуществляется в процессе проведения практических занятий, выполнения индивидуальных самостоятельных работ.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации инвалидов и лиц с ОВЗ имеются фонды оценочных средств в ИС «Тестирование».

Формы и сроки проведения рубежного контроля определяются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.), и может проводиться в несколько этапов.

При необходимости, предоставляется дополнительное время для подготовки ответов на зачете, аттестация проводится в несколько этапов (по частям), во время аттестации может присутствовать ассистент, аттестация прерывается для приема пищи, лекарств, во время аттестации используются специальные технические средства.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Уметь	
У1 применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	устный опрос, практическое задание, тестирование
У 2позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;	устный опрос, практическое задание
У3 осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;	практическое задание
Знать	
З1 основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;	устный опрос, практическое задание, тестирование;
З2особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	устный опрос, практическое задание, тестирование;

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Колледж технологий и управления

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения
13.02.02 Теплоснабжение и теплотехническое оборудование

Якутск 2022 г.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 13.02.02 Теплоснабжение и теплотехническое оборудование, утвержденный приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 25 августа 2021 г., №600.
- Учебный план специальности 13.02.02 Теплоснабжение и теплотехническое оборудование одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ от 02.09.2022г №73/3.

Разработчик(и) ФОС Калачева Лира Владимировна – преподаватель

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения одобрен на цикловой комиссии гуманитарных и естественных дисциплин от «01» 09 2022 г. Протокол № 1

Председатель ЦК ГиЕД _____ /Васильева Е.К./
подпись фамилия, имя, отчество

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии Колледжа технологий и управления по специальности 13.02.02 Теплоснабжение и теплотехническое оборудование.

Председатель методической комиссии КТиУ _____ /Сивцева Е.И./
подпись фамилия, имя, отчество

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ С РЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ 03 Психология общения

Специальность 13.02.02. Теплоснабжение и теплотехническое оборудование

Таблица 1

Результаты обучения (освоенные умения(У), усвоенные знания(З)	**ПК, ОК**	**Наименование темы**	**Уровень освоения темы**	**Наименование контрольно-оценочного средства**	
				Текущий контроль	**Промежуточная аттестация**
1	2		4	5	6
Умения					
У.1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК05 ОК06 ОК07 ОК08 ОК09	Тема 1.1. Психология делового общения.	1,2,3	Устный опрос, практические задания, тестирование.	Дифференцированный зачет
- У.2.позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК05 ОК06 ОК07 ОК08 ОК09	Тема 1.2. Психические состояния человека, их влияние на процесс общения Тема 1.3. Вербальная и невербальная коммуникации Тема 1.4. Психологические основы делового общения. Тема 1.5. Перцептивная сторона общения.	1,2,3	Анализ ситуаций, практические задания, тест.	Дифференцированный зачет
У.3.осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК05 ОК06 ОК07 ОК08 ОК09	Тема 2.1.Убеждение и внушение в деловой коммуникации Тема 2.2.Активное слушание и техники задавания вопросов в деловом общении	1,2,3	Анализ ситуаций, практические задания, тестирование.	Дифференцированный зачет

-З.1. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК05 ОК06 ОК07 ОК08 ОК09	Тема 2.3.Барьеры в общении и их преодоление Тема 3.1.Деловая беседа Тема 4.2. Конфликты в деловой коммуникации	1,2,3	Устный опрос, практические задания, тест.	Дифференцированный зачет
-З.2. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК05 ОК06 ОК07 ОК08 ОК09	Тема 3.2.Полемика, дискуссия, спор Тема 3.3.Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг. Тема 4.1. Конфликты и его структура.	1,2,3	Устный опрос, практические задания, тест.	Дифференцированный зачет

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общий компетенций.

Умения:
-У.1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.
- У.2.позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;
-У.3.осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
Знания:
- З.1.основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;
- З.2.особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Таблица 2.1.

Компетенции	Результаты обучения	Основные показатели оценки результата	
Знает:			
ОК 01 ОК 04 ОК05 ОК06	З1 основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;	предоставлять результаты практических, самостоятельных работ -решать грамотно, эффективно и качественно поставленные профессиональные задачи	устный опрос, практическое задание, тестирование
ОК 01 ОК 02 ОК05 ОК06 ОК08 ОК09	З2особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	осознание и понимание социальной значимости выбранной профессии -проявление активности, интереса при формировании знаний и умений и уровня общения	Контрольные работы, тест, устные опросы, письменные упражнения. внеаудиторная самостоятельная работа, мини-сочинения, изложения
Умеет:			
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК05 ОК06 ОК07 ОК08 ОК09	У1 применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, клиентами.	Контрольные работы, тест, устные опросы, письменные упражнения. внеаудиторная самостоятельная работа, мини-сочинения, изложения
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК05	У 2позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;	Выбирать способы решения задач профессиональной	Контрольные работы, тест, устные опросы,

ОК06 ОК07 ОК08 ОК09		деятельности к различным контекстам	письменные упражнения. внеаудиторная самостоятельная работа, мини-сочинения, изложения
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК05 ОК06 ОК07 ОК08 ОК09	У3 осуществлять выбор способов деятельности, организовывать ипланировать свою деятельность, направленную на достижениеконкретного результата;	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Контрольные работы, тест, устные опросы, письменные упражнения. внеаудиторная самостоятельная работа, мини-сочинения, изложения

2.1. Оценка освоения учебной дисциплины

2.1.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Психология общения» направленные на формирование общих компетенций.

Таблица 3

Перечень объектов контроля и оценки

Результаты обучения	Основные показатели оценки результата	Оценка (да/нет)
Знает:		
З1 основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;	предоставлять результаты практических, самостоятельных работ -решать грамотно, эффективно и качественно поставленные профессиональные задачи	да
З2особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	осознание и понимание социальной значимости выбранной профессии -проявление активности, интереса при формировании знаний и умений и уровня общения	да
Умеет		
У1 применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, клиентами.	да
У 2позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности к различным контекстам	да
У3 осуществлять выбор способов деятельности, организовывать ипланировать свою деятельность, направленную на достижениеконкретного результата;	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	да

Критерии оценивания:
Оценка компетенции производится по интегральной оценке ОПОР. Каждый ОПОР оценивается 1 или 0, сумма этих оценок дает оценку компетенции: «да» или «нет». Уровень оценки компетенций производится суммированием количества ответов «да» в процентном соотношении от общего количества ответов.
Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений

Таблица 3

Универсальная шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности	**Оценка уровня подготовки**	
	оценка компетенций обучающихся	**оценка уровня освоения дисциплин;**
90 ÷ 100	высокий	*отлично*
70 ÷ 89	продвинутый	*хорошо*
50 ÷ 69	пороговый	*удовлетворительно*
менее 50	не освоены	*неудовлетворительно*

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ (ВОПРОСЫ)
3.1.Типовые задания для текущего контроля

Тестовый контроль

1) Специфическими особенностями общения являются:
направленность на нескольких субъектов
ориентированность на субъект
стиль общения
позиция сторон
дистанция
2) Профессионально-важными личностными качествами являются:
знание психологии любовь к детям
эмпатия
глубокое знание предмета
общительность
3) Стиль общения, который отличает стремление уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:
авторитарный
демократический
либеральный
партнерский
особенности конфликтующих

Критерии оценивания:

K = $\frac{A}{P}$K – коэффициент усвоения, A – число правильных ответов, P – общее число вопросов в тесте.

5 = 0,91-1
4 = 0,76-0,9
3 = 0,61-0,75
2 = 0,6

Задания для контрольной работы
Темы рефератов

1. Коммуникативные позиции.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
4. Убеждающая коммуникация.
5. Типы взаимодействий (в общении).
6. Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ; реальное «Я»; имидж «Я»).

Критерии оценивания реферата:

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса:а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г)

обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников:а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению:а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Для устного выступления студенту достаточно 7-10 минут.

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат выпускником не представлен.

3.2. Примерный перечень вопросов по закреплению теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями (вопросы к дифференцированному зачету):

1)Понятие и сущность общения в различных науках (социология, лингвистика, психология и др.)
2)Функции, цели, виды, уровни общения и их характеристика.
3)Правила общения с посетителями и подчиненными.
4) Рекомендации по формулированию делового общения.
5) Культура речи и её характеристика, понятие ораторского искусства.
6) Механизмы взаимопонимания.

Критерии оценивания:

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки "хорошо" заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной

работы и профессиональной деятельности.
Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.
Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Тема рефератов

1. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.
2. Коммуникативная техника «Я – высказывания».
3. Техника «отрезания чувств».
4. Причины непонимания собеседниками друг друга, коммуникативные барьеры.
5. Техника парафраза.
6. Техника резюмирования.
7. Формы делового общения.
8. Типы вопросов собеседников и их характеристики.
9. Техника парирования замечаний собеседников.
10. Психологические приемы влияния на собеседников.
11. Понятие конфликта.

12. Структура конфликта.
13. Конструктивные и деструктивные конфликты.
14. Причины конфликтов.
15. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта.
16. Типология конфликтов. «Сетка Томаса-Килмена».
17. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
18. Формы проведения споров.
19. Определение предмета спора.
20. Уловки в публичном споре.
21. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
22. Разнообразие моделей общения, поведения и этикетности.

Критерии оценивания реферата:

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса:а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников:а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению:а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Для устного выступления студенту достаточно 7-10 минут.

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат выпускником не представлен.

Задания для тестового контроля

1) Профессионально-важными личностными качествами являются:

знание психологии личности
чувство юмора
глубокое знание предмета
общительность

2) Стиль общения, который отличает стремление уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:
авторитарный
демократический
либеральный
партнерский

3) Стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера; деловые, короткие распоряжения; запреты с угрозой, неприветливый тон, возможность быстрого принятия решений о стабилизации общения, называется:
Авторитарный
демократический
либеральный
партнерский

4) Стиль общения, для которого характерно: предоставление партнерам равных условий для принятия решений, постановке цели, оценке работы, уважительное отношение и забота о потребностях партнеров по общению, называется:
авторитарный
демократический
либеральный
партнерский

5) К вербальным средствам общения относится:
жесты
мимика
речь
пантомимика
контакт глаз

6) К невербальным средствам общения относятся:
Жесты
Мимика
речь
пантомимика
контакт глаз

7) Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:
Конфликт
борьба
дискуссия
решение проблемы

8) Конфликтогены - это:
проявления конфликта
слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту +
причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

9) Одна учительница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая учительница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.
Причинами конфликта в данном случае явились:
неудовлетворительные коммуникации
нарушение этики общения
нарушение трудовой дисциплины
психологические особенности конфликтующих

10) Специфическими особенностями педагогического общения являются:
направленность на нескольких субъектов
ориентированность на субъект
стиль общения
позиция сторон
дистанция

11) Профессионально-важными личностными качествами педагога являются:
знание психологии ребенка
любовь к детям
чувство юмора
глубокое знание предмета
общительность

12) Стиль общения, который отличает стремление уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:
авторитарный
демократический
либеральный
партнерский

Критерии оценивания:
К = $\frac{A}{P}$К – коэффициент усвоения, А – число правильных ответов, Р – общее число вопросов в тесте.
5 = 0,91-1
4 = 0,76-0,9
3 = 0,61-0,75
2 = 0,6

Тема: Итоговый тест УД «Психология общения»

Задание №1
{Вербальные коммуникации осуществляются с помощью }
Ответ:
1. { Жестов}
2. { Информационных технологий}
3. { Определенного темпа речи}
4. { Устной речи}

Задание №2
{Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят }
Ответ:
1. { Аудиальными образами}

2. { Зрительными образами}
3. { Тактильными образами }
4. { Ольфакторными образами}

Задание №3

{К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся }
Ответ:
1. {Альтернативные}
2. { Зеркальные}
3. { Информационные}
4. { Риторические}

Задание №4

{К средствам невербальной коммуникации относятся}
Ответ:
1. { Кинесика}
2. { Проксемика}
3. { Такесика}
4. { Все ответы верны}

Задание №5

{Кинесическими средствами невербального общения являются}
Ответ:
1. { Мимика}
2. { Покашливание}
3. { Рукопожатие}
4. { Устная речь}

Задание №6

{Невербальными средствами общения являются }
Ответ:
1. { Взгляд}
2. { Телефонный разговор}
3. { Электронная почта}
4. { Письмо}

Задание №7

{Общение - это }
Ответ:
1. { Процесс передачи информации}
2. { Процесс установления контактов между людьми}
3. { Процесс формирования и развития личности}
4. { Все ответы верны}

Задание №8

{Проксемическими характеристиками невербального общения являются }
Ответ:
1. { Дистанция между общающимися}
2. { Мимика}
3. { Похлопывание по спине}

4. { Телефон}

Задание №9

{К инновационным средствам общения относятся }
Ответ:
1. { «Умные часы», носимые гаджеты}
2. { Короткие сообщения SMS}
3. { Азбука Морзе}
4. { Радиосвязь}

Задание №10

{Общение с друзьями и родственниками называется }
Ответ:
1. { Светским}
2. { Деловым}
3. { «Контактом масок»}
4. {Духовным}

Задание №11

{Какие формы делового общения являются допустимыми }
Ответ:
1. { Все ответы верные}
2. { Виртуальное общение}
3. { Вербальное общение}
4. { Невербальное общение}

Задание №12

{Основные качества манипулятора }
Ответ:
1. { Примитивность чувств}
2. { Недоверие к себе и другим}
3. { Лживость}
4. { Все ответы верны}

Задание №13

{Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других - это }
Ответ:
1. { Примитивное общение}
2. { Ролевое общение}
3. { Закрытое общение}
4. { Открытое общение}

Задание №14

{Основные механизмы познания другого человека }
Ответ:
1. { Все ответы верны}
2. { Эмпатия}
3. { Рефлексия}
4. { Идентификация}

Задание №15

{Уровень непонимания, который основан на различиях тезаурусов }

Ответ:

1. { Логический}
2. { Семантический}
3. { Фонетический}
4. { Стилистический}

Задание №16

{Персональная дистанция составляет }

Ответ:

1. { 120-350 см.}
2. { 15-50 см.}
3. { Свыше 350 см.}
4. { 50-120 см.}

Задание №17

{Процесс установления и развития контактов между людьми - это }

Ответ:

1. { Общение}
2. { Восприятие}
3. { Взаимодействие}
4. { Идентификация}

Задание №18

{Виды коммуникации }

Ответ:

1. { Первичные и вторичные}
2. { Вербальные и невербальные}
3. { Вербальные и речевые}
4. { Главные и второстепенные}

Задание №19

{Вербальные коммуникации - это }

Ответ:

1. { Пантомимика}
2. { Знаковые и тактильные}
3. { Визуальный контакт}
4. { Устные и письменные}

Задание №20

{К эффективным приемам слушания не относится }

Ответ:

1. { Нерефлексивное слушание}
2. { Активное слушание}
3. { Активная поза слушающего}
4. { Умение задавать уточняющие вопросы}

Задание №21

{Барьеры в общении - это }

Ответ:

1. {Различия в особенностях личности}
2. { Препятствия на пути к психологическому контакту}
3. { Неправильная речь}
4. { Незнание правил общения}

Задание №22

{Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу - это }

Ответ:

1. { Компромисс}
2. { Сотрудничество}
3. { Уклонение}
4. { Соперничество и конкуренция}

Задание №23

{Вопросы внешнего диалога бывают }

Ответ:

1. { Риторическими}
2. { Информационными}
3. { Зеркальными}
4. { Открытыми}

Задание №24

{Что такое аргументация?}

Ответ:

1. { Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.}
2. { Способ восприятия значимых логических доводов.}
3. { Способность довести до собеседника значимые логические доводы.}
4. { Способ общения}

Задание №25

{Чем отличается официально - деловой стиль? }

Ответ:

1. { Обезличенностью}
2. { Точностью}
3. { Отвлеченностью}
4. { Стандартностью}

Задание №26

{Обращение к эмоциям слушателям, их знаниям и опыту - это }

Ответ:

1. { Принцип ассоциативности}
2. { Принцип интенсивности}
3. { Принцип доступности}
4. { Принцип образности}

Задание №27

{Психологический процесс, связанный с поиском и открытием новых знаний на основе творческой действительности человека - это }
Ответ:
1. { Память}
2. { Внимание}
3. { Мышление}
4. { Этика}

Задание №28

{Понятие «темперамент» впервые ввёл }
Ответ:
1. { И.П. Павлов}
2. { Гален }
3. { К.Леонгард}
4. { Гиппократ}

Задание №29

{Сложное коммуникативное умение, восприятие речи - это }
Ответ:
1. { Активное слушание}
2. { Пассивное слушание}
3. { Информационное слушание}
4. { Деловое слушание}

Задание №30

{Коммуникативная сторона общения - это }
Ответ:
1. { Обмен информацией между общающимися людьми.}
2. { Восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.}
3. { Обмен действиями.}
4. { Все ответы верны.}

Перечень вопросов к дифференцированному зачету

1.Понятие, структура и сущность общения
2.Функции, цели, виды, уровни общения и их характеристика.
3.Виды общения.
4.Культура речи и её характеристика, понятие ораторского искусства.
5.Механизмы взаимопонимания.
6.Перцевтивная сторона общения
7. Основные элементы процесса коммуникации.
8.Типы конфликтов
9.Коммуникативные барьеры.
10.Вербальная и невербальная стороны коммуникации.

11.Убеждающая коммуникация.
12.Типы взаимодействий (в общении).
13.Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ; реальное «Я»; имидж «Я»).
14.Техника самопрезентации и три вида распределения ролей.
15.Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.
16.Причины непонимания собеседниками друг друга, коммуникативные барьеры.
17.Формы делового общения.
18.Типы вопросов собеседников и их характеристики.
19.Техника парирования замечаний собеседников.
20.Психологические приемы влияния на собеседников.
21.Понятие конфликта.
22.Структура конфликта.
23.Конструктивные и деструктивные конфликты.
24.Причины конфликтов.
25.Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта.
26.Типология конфликтов.
27.Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
28.Формы проведения споров.
29.Определение предмета спора.
30.Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.

Критерии оценивания:

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки "хорошо" заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Критерии оценки устных ответов студентов на зачете:

1. Оценка «отлично» (5 баллов) ставится студенту за правильный, полный и глубокий ответ на вопрос. Ответ студента на вопрос должен быть полным и развернутым, ни в коем случае не зачитываться дословно, содержать четкие формулировки всех определений, касающихся указанного вопроса, подтверждаться фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание студентом материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка «отлично» выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.

2. Оценка «хорошо» (4 балла) ставится студенту за правильный и полный ответ на вопрос. Ответ студента на вопрос должен быть полным, ни в коем случае не зачитываться дословно, содержать четкие формулировки всех определений, непосредственно касающихся указанного вопроса, подтверждаться фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание студентом материала лекций и базового учебника. Оценка «хорошо» (4балла) выставляется только при правильных и полных ответах на все основные вопросы. Допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов.

3. Оценка «удовлетворительно» (3 балла) ставится студенту за правильный, но не полный ответ на вопрос преподавателя или билета. Ответ студента на вопрос может быть не полным, содержать нечеткие формулировки определений, прямо касающихся указанного вопроса, неуверенно подтверждаться фактическими примерами. Он ни в коем случае не должен зачитываться дословно. Такой ответ демонстрирует знание студентом только материала лекций. Оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется только при правильных, но неполных, частичных ответах на все основные вопросы. Допускается неправильный ответ по одному из дополнительных вопросов.

4. Оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) ставится студенту за неправильный ответ на вопрос преподавателя или билета либо его отсутствие. Ответ студента на вопрос, в этом случае, содержит неправильные формулировки основных определений, прямо относящихся к вопросу, или студент вообще не может их дать, как и подтвердить свой ответ фактическими примерами. Такой ответ демонстрирует незнание студентом материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы