

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»



ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность: 09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация выпускника: Программист

Форма обучения: очная

на базе основного общего образования

Язык обучения: русский

Автор: Льдокова Г.М.

Рецензент: доцент Панфилов А.Н.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методическая комиссия Елабужского института

Протокол заседания УМК № 5 от « 29 » 10 2021г.

г. Елабуга, 2021

1. Цели освоения дисциплины

формирование знаний по:

- актуальным профессиональным и социальным контекстам, в котором приходится работать и жить;
- основным источникам информации и ресурсам для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмам выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методам работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуре плана для решения задач;
- порядку оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуре информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемам структурирования информации;
- формату оформления результатов поиска информации
- содержанию актуальной нормативно-правовой документации;
- современной научной и профессиональной терминологии;
- возможной траектории профессионального развития и самообразования
- психологическим основам деятельности коллектива, психологическим особенностям личности;
- основам проектной деятельности
- сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности)

формирование умений по:

- распознаванию задачи и/или проблемы в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализу задачи и/или проблемы и выделению её составные части;
- определению этапов решения задачи;
- выявлению и эффективному поиску информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы;
- составлению плана действия;
- определению необходимых ресурсов;
- владению актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализации составленного плана;
- оцениванию результатов и последствий своих действий (самостоятельно или с помощью)
- определению задач для поиска информации;
- определению необходимых источников информации;
- планированию процессов поиска;
- структурированию получаемой информации;
- выделению наиболее значимого в перечне информации;
- оцениванию практической значимости результатов поиска;
- оформлению результатов поиска
- определению актуальной нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применению современной научной профессиональной терминологии;
- определению и выстраиванию траектории профессионального развития и самообразования
- организации работы коллектива и команды;

- взаимодействию с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- описанию значимости своей профессии (специальности).

2. Место дисциплины в структуре ППСЗ

Дисциплина ОГСЭ.03 «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Осваивается на втором курсе (3 семестр).

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсам для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- описывать значимость своей профессии (специальности).

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоёмкости дисциплины (в часах) по видам нагрузки обучающегося и по разделам дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 51 час.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет в 3 семестре.

№	Темы дисциплины	Семестр	Виды и часы аудиторной работы, их трудоёмкость (в часах)			Самостоятельная работа	Текущие формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	Тема 1 Психологические аспекты общения	3	10	4	0	0,5	Устный опрос
2	Тема 2. Деловое общение	3	12	6	0	1	Контрольная работа №1*

3	Тема 3 Конфликты в деловом общении	3	10	6	0	0,5	Устный опрос
	Итого: 50		32	16	0	2	
	Консультация	1					
	Дифференцированн ый зачет						
	Всего по дисциплине (часов)	51					

4.2. Содержание дисциплины ОГСЭ 03 «Психология общения»

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Психологические аспекты общения	Содержание учебного материала	14,5 (10/4/0,5)	
	1 Общение – основа человеческого бытия	10	<i>1</i>
	2 Классификация общения		
	3 Средства общения		
	4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		
	5 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)		
	6 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)		
	7 Техники активного слушания		
	Практические занятия	4	<i>2</i>
	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.		
Самостоятельная работа обучающихся	<i>0,5</i>	<i>3</i>	
Подготовка к устному опросу по темам: Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.			
Тема 2. Деловое общение	Содержание учебного материала	19 (12/6/1)	<i>2</i>
	1 Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	<i>12</i>	<i>1</i>

	2	Этикет в профессиональной деятельности		
	3	Деловые переговоры.		
	Практическое занятие		6	2
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. 2. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 3 Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров			
	Самостоятельная работа обучающихся		1	3
	Подготовка к контрольной работе. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.			
Тема 3 Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		16,5 (10/6/0,5)	
	1	Конфликт его сущность	10	1
	2	Стратегии поведения в конфликтной ситуации		
	3	Стресс и его особенности		
	Практические занятия		6	2
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. 2. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации 3. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах			
Самостоятельная работа		0,5	3	
Подготовка к устному опросу по темам: Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стресс и его особенности Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL:				

	https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.		
Итого	50		
Консультация	1		
Всего по дисциплине	51		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4.3. Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины

№	Раздел дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудовая нагрузка (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1	Тема 1 Психологические аспекты общения	Подготовка к устному опросу по темам: Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.	0,5	Устный опрос
2	Тема 2. Деловое общение	Подготовка к контрольной работе. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.	1	Контрольная работа №1
3	Тема 3 Конфликты в деловом общении	Подготовка к устному опросу по темам: Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стресс и его особенности Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.	0,5	Устный опрос
ИТОГО			2	

5. Образовательные технологии

Освоение дисциплины «Психология общения» предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических

материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: выполнение ряда практических заданий с использованием профессиональных программных средств создания и ведения электронных баз данных; мультимедийных программ, включающих подготовку и выступления студентов на семинарских занятиях с фото-, аудио- и видеоматериалами по предложенной тематике. Выполнение заданий требует использования не только учебников и пособий, но и информации, содержащейся в Интернете.

На лекциях и практических занятиях используются:

- информационная и презентационная лекция;
- тестирование;
- коллективное выполнение заданий в подгруппах для обобщения тематического теоретического материала в схемах, таблицах.

Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах

Номер темы	Наименование темы	Форма проведения занятия	Объем в часах
Тема 1	Психологические аспекты общения	Проблемная лекция	2
Тема 2	Деловое общение	Проблемная лекция	2
Тема 3	Конфликты в деловом общении	Проблемная лекция	2
Всего часов			6

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1 Оценочные средства текущего контроля

Тема 1 Психологические аспекты общения (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06)

Устный опрос

Примерные вопросы:

1. Раскройте суть понятия «общение».
2. Общение как коммуникация.
3. Перечислите стороны общения.
4. Каковы критерии общения между реальными людьми?

Тема 2 Деловое общение (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06)

Контрольная работа № 1

Примерные вопросы:

Вариант 1

1. Дайте определение понятию «общение».

2. Чем различаются формальное и неформальное общение?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении.
4. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
5. В чем особенности делового стиля общения?
6. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
7. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
8. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
9. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
10. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
11. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
12. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

Вариант 2

1. Какие формы и виды общения Вы знаете?
2. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
3. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
4. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
5. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
6. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы Вы знаете?
7. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения?
8. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения.
9. Какие виды слушания Вы знаете?
10. Что включает в себя коммуникативная компетентность?
11. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения?
12. Каковы психологические механизмы манипулирования?

Тема 3 Конфликты в деловом общении (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06)

Устный опрос

Примерные вопросы:

1. Что такое конфликт и конфликтная ситуация?
2. При несоблюдении каких правил спор перерастает в конфликт?
3. Какие выделяют фазы развития конфликта?
4. Перечислите стадии протекания конфликтов?

6.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Вопросы к дифференцированному зачету: (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06)

1. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
2. Раскройте суть понятия «общение».

3. Функции общения.
4. Виды общения.
5. Стороны общения.
6. Охарактеризуйте общение как деятельность.
7. Факторы выбора партнера по общению.
8. Невербальные средства общения.
9. Виды и функции жестов.
10. Вербальные средства общения.
11. Основные характеристики взаимодействия людей. Виды и типы взаимодействия.
12. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
13. Феномен понимания в межличностном общении.
14. Эффекты межличностного восприятия.
15. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
16. Механизмы воздействия в процессе общения.
17. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
18. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
19. Факторы, от которых зависит эффективность процесса слушания.
20. Варианты развития диалога в беседе.
21. Деловое общение.
22. Конфликты в деловом общении.
23. Переговоры в процессе делового общения.
24. Виды и функции переговоров.
25. Организация и осуществление переговорного процесса.
26. Методы и приемы ведения переговоров.
27. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
28. Факторы успешного общения.
29. Стили общения.
30. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
31. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
32. Трудности общения. Деформации общения.
33. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
34. Охарактеризуйте типы темперамента.
35. Конфликт и конфликтная ситуация.
36. Особенности общения с различными по характеру собеседниками.
37. Понятие социальной перцепции.
38. Стадии протекания конфликтов.
39. Структура конфликта.
40. Позитивное и негативное влияние конфликтов на личность.
41. Позитивное и негативное влияние конфликтов на группу.
42. Виды конфликтов.
43. Предпосылки возникновения конфликтов в общении.
44. Субъективная предрасположенность к конфликтам.
45. Варианты (стратегии) поведения к конфликтной ситуации.

7 Таблица соответствия компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5
ОК 01	Знать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференци	Не умеет, демонстрирует частичные умения, допуская	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	рованному зачету 1-45	грубые ошибки			
ОК 02	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 03	Знать возможные траектории профессионального развития и самообразования ; сущность гражданско-патриотической позиции,	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	<p>общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>					
	<p>Уметь составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>	<p>Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений</p>
ОК 04	<p>Знать номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>	<p>Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений</p>

	результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология					
	Уметь выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 06	Знать номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	<p>приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология</p>	<p>зачету 1-45</p>	<p>ошибки</p>			
	<p>Уметь выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>	<p>Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений</p>

8. Методические указания для обучающихся при освоении дисциплины

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в осуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При подготовке к практическим работам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам).

Практические работы решаются в группе с обсуждением хода решения, применяемых способов, проверкой результатов и проведением работы над ошибками.

Задания на самостоятельную работу могут быть индивидуальными и общими.

Промежуточная аттестация по этой дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. При подготовке к зачету необходимо опираться, прежде всего, на конспекты лекций, а также на источники, которые разбирались на занятиях в течение семестра. В каждом билете зачета содержится один вопрос.

9. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины ОП.12 «Психология общения» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Наименование дисциплины	Наименование кабинета, перечень оборудования
ОГСЭ. 03 «Психология общения»	Кабинет педагогики и психологии. Комплект мебели для преподавателя, посадочные места для учащихся, компьютер, монитор, проектор, интерактивная доска, трибуна, маркерные доски настенные, меловая доска передвижная, веб-камера, интерактивная панель, кондиционер, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows Кабинет педагогики и психологии. Комплект мебели для преподавателя, посадочные места для учащихся, компьютер, монитор, проектор, интерактивная доска, колонка, шкафы с книгами, веб-камера, портреты, трибуна, настенный маленький экран, большой стол, настенные светильники, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows

	<p>Кабинет педагогики и психологии. Комплект мебели для преподавателя, посадочные места для учащихся, трибуна, шкаф с книгами, стенды, магнитная доска, доска меловая, доска передвижная, проектор, интерактивная доска, компьютер, монитор, колонки, веб-камера, встроенный 4-ех створчатый шкаф-купе, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть. доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p> <p>Кабинет педагогики и психологии. Комплект посадочных мест для учащихся, мягкие пуфы, переносной экран, тумба, столы трансформеры, проектор, ноутбук, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p> <p>Кабинет педагогики и психологии. Комплект посадочных мест для учащихся, Стол-чудо «Слон», Стол-чудо «Слон» преподавательский, Стенды настенные, Шкаф- витрина с материалами, Песочная ванна, Ноутбук. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
--	--

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

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Основная литература:

1. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952> (дата обращения: 13.08.2021). – Режим доступа: по подписке.

3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661> (дата обращения: 13.08.2021). – Режим доступа: по подписке.

10.2. Дополнительная литература:

1. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия: учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039716> (дата обращения: 13.08.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559> (дата обращения: 13.08.2021). – Режим доступа: по подписке.

3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1817807> (дата обращения: 02.09.2021). – Режим доступа: по подписке.

4. Островская, И. В. Психология общения: учебник / И. В. Островская. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-5572-2. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html> (дата обращения: 02.09.2021). - Режим доступа: по подписке.

5. Бодалев, А. А. Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А. А. Бодалева. - Москва: Когито-Центр, 2011. - 600 с. - ISBN 978-5-89353-335-4. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html> (дата обращения: 02.09.2021). - Режим доступа: по подписке.

Руководитель библиотеки



Л.В. Беляева

11. Методы обучения для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Условия обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: - учебные аудитории, в которых проводятся занятия со студентами с нарушениями слуха, оборудованы мультимедийной системой (ПК и проектор), компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации доступные для слабовидящих формы (укрупненный текст);

- в образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения: кейс-метод, метод проектов, исследовательский метод, дискуссии в форме круглого стола, конференции, метод мозгового штурма.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.03 Психология общения
(наименование дисциплины)

09.02.07 Информационные системы и программирование
(код и наименование специальности)

Программист
(квалификация выпускника)

г. Елабуга, 2021

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
ОГСЭ.03 Психология общения
(наименование дисциплины)

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции	Оценочные средства
ОК 01	Выбирать способы решения задачи профессиональной деятельности, применительно различным контекстам.	Знать актуальный профессиональный социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ, интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	Знать возможные траектории профессионального развития и самообразования; сущность гражданско-патриотической позиции,	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному

	личностное развитие	<p>общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Уметь составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию</p>	зачету 1-45
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Знать номенклатуру информационных источников, применяемых профессиональной деятельностью; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология</p> <p>Уметь выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	<p>Знать номенклатуру информационных источников, применяемых профессиональной деятельностью; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-</p>	Устный опрос. Контрольная работа №1. Вопросы к дифференцированному зачету 1-45

	<p>общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>правовой документации; современная научная и профессиональная терминология</p> <p>Уметь выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	
--	---	--	--

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

(наименование кафедры)

ОГСЭ.03 «Психология общения»

Тема 1 Психологические аспекты общения (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06)

Устный опрос

1. Раскройте суть понятия «общение».
2. Общение как коммуникация.
3. Перечислите стороны общения.
4. Каковы критерии общения между реальными людьми?
5. Охарактеризуйте общение как деятельность.
6. Каковы функции общения?
7. Каковы уровни общения?
8. Каковы распространенные факторы выбора партнера по общению?
9. Каковы факторы, обеспечивающие успешность общения?
10. Что такое вербальное общение?
11. Перечислите вербальные средства общения.
12. Что такое речь?
13. Что такое невербальные средства общения?
14. Каковы функции жестов?
15. Что такое мимика?
16. Приведите примеры речевого (вербального) и неречевого (невербального) общения.
17. В чем заключается двойственность природы мимики, какие признаки имеют основную познавательную нагрузку?
18. Каковы особенности пантомимики? Приведите примеры.
19. Что такое децентрация?
20. Что такое симпатия?

Тема 2 Деловое общение (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06)

Контрольная работа

Вариант 1

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Чем различаются формальное и неформальное общение?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении.
4. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
5. В чем особенности делового стиля общения?

6. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
7. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
8. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
9. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
10. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
11. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
12. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

Вариант 2

1. Какие формы и виды общения Вы знаете?
2. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
3. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
4. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
5. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
6. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы Вы знаете?
7. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения?
8. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения.
9. Какие виды слушания Вы знаете?
10. Что включает в себя коммуникативная компетентность?
11. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения?
12. Каковы психологические механизмы манипулирования?

Тема 3 Конфликты в деловом общении (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06)

Устный опрос

1. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
2. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.
3. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
4. В чем специфика стадии аргументирования?
5. Как вести себя во время возражений?
6. Какие выделяют варианты (стратегии) поведения в конфликтной ситуации?
7. Каковы правила поведения в конфликтной ситуации?
8. Каковы возможные исходы конфликтных ситуаций?
9. Типы конфликтных личностей.
10. Принципы разрешения конфликтов.
11. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

Компет	Планируемые	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)
--------	-------------	--

енции	результаты обучения	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
		[критерии выставления оценки «неудовлетворительно»]	[критерии выставления оценки «удовлетворительно»]	[критерии выставления оценки «хорошо»]	[критерии выставления оценки «отлично»]
ОК 01	<p>Знать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Не знает. Допускает грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок</p>	<p>Знает достаточно в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний</p>
	<p>Уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p>	<p>Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений</p>

ОК 02	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 03	Знать возможные траектории профессионального развития и самообразования; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию				
ОК 04	Знать номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстри- рует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстри- рует высокий уровень знаний
	Уметь выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Не умеет Демонстри- рует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстри- рует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстри- рует высокий уровень умений
ОК 06	Знать номенклатуру информационных источников, применяемых в	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстри- рует частичные знания без	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстри- рует высокий уровень

	<p>профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология</p>		<p>грубых ошибок</p>		<p>знаний</p>
	<p>Уметь выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений</p>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

(ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06)

1. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
2. Раскройте суть понятия «общение».
3. Функции общения.
4. Виды общения.
5. Стороны общения.
6. Охарактеризуйте общение как деятельность.
7. Факторы выбора партнера по общению.
8. Невербальные средства общения.
9. Виды и функции жестов.
10. Вербальные средства общения.
11. Основные характеристики взаимодействия людей. Виды и типы взаимодействия.
12. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
13. Феномен понимания в межличностном общении.
14. Эффекты межличностного восприятия.
15. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
16. Механизмы воздействия в процессе общения.
17. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
18. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
19. Факторы, от которых зависит эффективность процесса слушания.
20. Варианты развития диалога в беседе.
21. Деловое общение.
22. Конфликты в деловом общении.
23. Переговоры в процессе делового общения.
24. Виды и функции переговоров.
25. Организация и осуществление переговорного процесса.
26. Методы и приемы ведения переговоров.
27. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
28. Факторы успешного общения.
29. Стили общения.
30. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
31. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
32. Трудности общения. Деформации общения.
33. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
34. Охарактеризуйте типы темперамента.

35. Конфликт и конфликтная ситуация.
36. Особенности общения с различными по характеру собеседниками.
37. Понятие социальной перцепции.
38. Стадии протекания конфликтов.
39. Структура конфликта.
40. Позитивное и негативное влияние конфликтов на личность.
41. Позитивное и негативное влияние конфликтов на группу.
42. Виды конфликтов.
43. Предпосылки возникновения конфликтов в общении.
44. Субъективная предрасположенность к конфликтам.
45. Варианты (стратегии) поведения к конфликтной ситуации.

Критерии оценки на дифференцированном зачете

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент раскрывает теоретический вопрос билета, практическое задание выполняет без ошибок, уверенно отвечает на дополнительные вопросы	студент раскрывает теоретический вопрос, на дополнительные вопросы отвечает неуверенно, допускает не точности в определениях.	студент раскрывает теоретический вопрос не в полной мере, допускает неточности в формулировках (1-2 ошибки), с допущением ошибок в расчётах.	Теоретический вопрос не раскрыт.