МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор-проректор по учебной работе
_____ / Д.Е. Овчинников
"_____" _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ФТД.В.03 «Психология общения»

Код и направление подготовки (специальность)	07.03.01 Архитектура
Направленность (профиль)	Архитектурное проектирование (АЖОЗ)
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2026
Институт / факультет	Факультет архитектуры и дизайна
Выпускающая кафедра	Кафедра "Архитектура жилых и общественных зданий"
Кафедра-разработчик	кафедра "Педагогика, межкультурная коммуникация и русский как иностранный"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

Самара 2026

ФТД.В.03 «Психология общения»

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **07.03.01 Архитектура**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 509 от 08.06.2017 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

преподаватель, кандидат психологических наук, доцент	Е.И Колесникова
(должность, степень, ученое звание)	(ФИО)

Заведующий кафедрой	Ю.В. Лопухова, доктор педагогических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методического совета факультета / института (или учебно-методической комиссии)	Н.Д Потиенко, кандидат архитектуры, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)
Руководитель образовательной программы	Н.Д. Потиенко, кандидат архитектуры, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)
Заведующий выпускающей кафедрой	Е.М. Генералова, доктор архитектуры, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 6
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 6
4.1 Содержание лекционных занятий 7
4.2 Содержание лабораторных занятий 8
4.3 Содержание практических занятий 8
4.4. Содержание самостоятельной работы 9
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю) 10
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения 11
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем 11
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 11
9. Методические материалы 12
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) 13

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

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Владеть методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке
			Знать правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации
			Уметь применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке
		УК-4.3 Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	Владеть навыками деловой коммуникации с помощью современных информационно-коммуникативных средств
			Знать современные информационно-коммуникативные средства для деловой коммуникации
			Уметь использовать в своей деятельности современные информационно-коммуникативные средства деловой коммуникации
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Интерпретирует проблемы современности с позиций этики и философских знаний	Владеть навыками соблюдения законов профессиональной этики, навыками принятия на себя нравственных обязательств по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе, навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.
			Знать законы профессиональной этики
			Уметь соблюдать законы профессиональной этики, уметь принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе

Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Эффективно планирует собственное время	Владеть методами управления собственным временем
			Знать основные приемы эффективного управления собственным временем
			Уметь эффективно планировать и контролировать собственное время
		УК-6.2 Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации	Владеть методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни
			Знать основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни
			Уметь использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **часть, формируемая участниками образовательных отношений**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины
УК-4	Иностранный язык	Иностранный язык; Русский язык и культура коммуникаций	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы; Иностранный язык
УК-5	История архитектуры и градостроительства; История изобразительного искусства и дизайна; История России; Основы российской государственности	История архитектуры и градостроительства; Русский язык и культура коммуникаций	Архитектура XX и XXI века; Архитектура и градостроительство города Самары; Выполнение и защита выпускной квалификационной работы; История региональной архитектуры; История русской архитектуры; История советского архитектурного авангарда; История строительства уникальных зданий и сооружений; Основы семейных отношений; Современные проблемы теории архитектуры; Социальные основы архитектуры и градостроительства; Теория архитектуры и градостроительства; Философия; Эстетика архитектуры, градостроительства и дизайна

УК-6	Учебная практика: проектная практика	Учебная практика: проектная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы; Социология и право; Учебная практика: проектная практика

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

Вид учебной работы	Всего часов / часов в электронной форме	3 семестр часов / часов в электронной форме
Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	22	22
Лекции	8	8
Практические занятия	14	14
Внеаудиторная контактная работа, КСР	2	2
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	48	48
выполнение кейс-заданий	8	8
выполнение творческого задания (групповых, индивидуальных)	6	6
написание эссе	4	4
подготовка к зачету	6	6
подготовка к практическим занятиям	12	12
подготовка к участию в деловой/ролевой игре	12	12
Итого: час	72	72
Итого: з.е.	2	2

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	СРС	Всего часов
1	Коммуникация как деятельность	4	0	8	22	34
2	Основы конструктивного общения	4	0	6	26	36
	КСР	0	0	0	0	2
	Итого	8	0	14	48	72

4.1 Содержание лекционных занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема лекции	Содержание лекции (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
3 семестр				
1	Коммуникация как деятельность	Основы коммуникации. Перцептивная сторона общения (восприятие других людей)	Введение в проблематику теории и практики коммуникации. Модели коммуникации. Общение как социально-коммуникативная проблема. Функции коммуникации. Понятие психологических границ личности. Сущность социальной перцепции. Фундаментальные ошибки атрибуции. Механизмы межгруппового восприятия; эффекты восприятия	2
2	Коммуникация как деятельность	Коммуникативная сторона общения. -Интерактивная сторона общения	Виды коммуникации; природа языка; язык и речь. Виды речи. Формы межличностной коммуникации. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Виды и формы коммуникации. Типы отношений. Психологические эффекты взаимодействия людей (социальная фасилитация и социальная ингибиция)	2
3	Основы конструктивного общения	Роли и ролевые ожидания. Технологии коммуникации	Понятие социальной роли как ожидаемого поведения человека. Виды и характеристики социальных ролей. Способы получения ролей. Мотивация соответствия роли. Ролевые ожидания и ролевой конфликт. Умение слушать: сосредоточение и понимание. Умение задавать вопросы. Парафраз. Критический анализ. Поддержка. Приемы активного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание	2
4	Основы конструктивного общения	Помехи в общении. Конфликт как часть взаимодействия	Понятие о затрудненном общении и его причинах. Личность и затрудненное общение. Эмпатия. Причины ограничения контакта. Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение. Эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций. Диагностика конфликта. Конструктивные и деструктивные конфликты. Информационные, структурные, ценностные и поведенческие конфликты. Динамика конфликта	2
			Итого за семестр:	**8**
			Итого:	**8**

4.2 Содержание лабораторных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.3 Содержание практических занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема практического занятия	Содержание практического занятия (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
3 семестр				
1	Коммуникация как деятельность	Основы коммуникации	Общение и общительность. Коммуникативная компетентность. Процесс общения. Участники. Контекст: физический, социальный, исторический, психологический, культурный. Диагностика коммуникативной компетентности	2
2	Коммуникация как деятельность	Перцептивная сторона общения	Субъективные каналы восприятия и передачи информации: аудиальная, визуальная, кинестетическая, обонятельная и вкусовая репрезентативные системы. Эмоциональные состояния и их влияние на коммуникацию	2
3	Коммуникация как деятельность	Коммуникативная сторона общения	Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, походка и др.), пара- и экстралингвистическая (качество голоса и эмоциональное сопровождение речи – плач, смех, паузы), тактильная, пространственно-временная. Самопрезентация в общении: одежда и внешний вид. Развитие способности говорить ясно. Особенности онлайн-коммуникации	2
4	Коммуникация как деятельность	Интерактивная сторона общения	Доминантность – недоминантность в общении. Инициатива в общении. Экстраверсия – интроверсия. Роль доверия в общении. Влияние личного обаяния. Обаятельность и ее составляющие. Психодиагностика экстраверсии – интроверсии, стиля общения	2
5	Основы конструктивного общения	Роли и ролевые ожидания	Социальная позиция личности как иерархия потребностей, мотивов и целей. Мотивация выбора социальной роли. Мотивация социальной желательности. Идентификация ролей. Диагностика мотивационной сферы, уровня социальной желательности	2

6	Основы конструктивного общения	Технологии коммуникации	Тренинг коммуникативной компетентности: тренировка навыков беседы, интервьюирования, активного слушания, предъявления эмоциональных состояний, задавания вопросов, парафраза. Подготовка публичного выступления	2
7	Основы конструктивного общения	Помехи в общении. Конфликт как часть взаимодействия	Анализ ситуаций затрудненного общения. Диагностика затрудненного общения. Разработка рекомендаций. Упражнения повышения личной эффективности: навыки саморегуляции и самокоррекции в общении. Диагностика и анализ конфликтов. Буллинг в учебной группе и на работе. Стратегии поведения в конфликте (выполнение упражнений)	2
			Итого за семестр:	**14**
			Итого:	**14**

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	**Вид самостоятельной работы**	**Содержание самостоятельной работы** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов**
3 семестр			
Коммуникация как деятельность	Подготовка к практическим занятиям	Тема: "Основы коммуникации" Тема: "Перцептивная сторона общения" Тема: "Коммуникативная сторона общения"	6
Коммуникация как деятельность	Выполнение кейс-заданий	Тема: "Субъективные каналы восприятия и передачи информации: аудиальная, визуальная, кинестетическая, обонятельная и вкусовая репрезентативные системы	4
Коммуникация как деятельность	Выполнение индивидуальных творческих заданий	Тема: "Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, походка и др.), пара- и экстралингвистическая (качество голоса и эмоциональное сопровождение речи – плач, смех, паузы), тактильная, пространственно-временная"	4
Коммуникация как деятельность	Написание эссе	Тема: "Влияние личного обаяния. Обаятельность и ее составляющие"	4
Коммуникация как деятельность	Подготовка к участию в деловой/ролевой игре	Тема: "Психодиагностика экстраверсии – интроверсии, стиля общения"	4

Основы конструктивного общения	Подготовка к практическим занятиям	Тема: "Роли и ролевые ожидания" Тема: "Технологии коммуникации" Тема: "Конфликт как часть взаимодействия"	6
Основы конструктивного общения	Выполнение индивидуальных творческих заданий	Тема: "Мотивация выбора социальной роли. Мотивация социальной желательности"	2
Основы конструктивного общения	Подготовка к участию в деловой/ролевой игре	Тема: "Диагностика мотивационной сферы, уровня социальной желательности" Тема: "Стратегии поведения в конфликте: выполнение упражнений"	8
Основы конструктивного общения	Выполнение кейс-заданий	Тема: "Тренинг коммуникативной компетентности: тренировка навыков беседы, интервьюирования, активного слушания, предъявления эмоциональных состояний, задавания вопросов, парафраза"	4
Основы конструктивного общения	Подготовка к зачету	Все темы курса	6
		Итого за семестр:	**48**
		Итого:	**48**

5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

№ п/п	**Библиографическое описание**	**Ресурс НТБ СамГТУ** (ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.)
Основная литература		
1	Колесникова, Е.И. Психология общения : учебно-методическое пособие / Е. И. Колесникова; Самарский государственный технический университет, Педагогика, межкультурная коммуникация и русский как иностранный.- Самара, 2023.- 52 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||elib||6035	Электронный ресурс
2	Психология общения: учебное пособие / Кузнецова М.А., Российский государственный университет правосудия: 2024.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||138210	Электронный ресурс
3	Психология общения: учебное пособие / Маслова Т.А., Маслов С.И., Профобразование: 2024.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||143686	Электронный ресурс
Учебно-методическое обеспечение		
4	Киберкультура и коммуникация : практикум по адаптационной дисциплине «Психология общения» / Самар.гос.техн.ун-т, Психология и педагогика; сост.: Е. В. Бакшутова, Н. С. Бейлина.- Самара, 2020.- 148 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||elib||3840	Электронный ресурс

5	Психология социальных коммуникаций : учебное пособие / Е. В. Бакшутова [и др.]; Самарский государственный технический университет, Педагогика, межкультурная коммуникация и русский как иностранный.- Самара, 2021.- 107 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||elib||5504	Электронный ресурс

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ (elib.samgtu.ru) осуществляется посредством электронной информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

При проведении лекционных занятий используется мультимедийное оборудование.

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Microsoft Office 2007 Open License Academic	Microsoft Office (Отечественный)	Свободно распространяемое

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/	Ресурсы открытого доступа
2	Электронно-библиотечная система Лань	www.e.lanbook.com/	Ресурсы открытого доступа
3	Факультет Психологии МГУ, научные журналы	http://www.psy.msu.ru	Ресурсы открытого доступа
4	PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие"	http://www.psylib.org.ua/books/index.htm	Ресурсы открытого доступа

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

Лекционные занятия

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации

Практические занятия

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены рабочие места в читальных залах научно-технической библиотеки и компьютерных классах информационно-вычислительного центра

СамГТУ, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной информационно-образовательной среде СамГТУ.

9. Методические материалы

Методические рекомендации при работе на лекции

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции.

Перед началом лекции обучающимся сообщается тема лекции, план, вопросы, подлежащие рассмотрению, доводятся основные литературные источники. Весь учебный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового учебного материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном, повышение тона, изменение ритма, пауза и т.п.), необходимо вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и определять их содержание, проблемы, предполагать их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, можно значительно облегчить себе понимание учебного материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Конспектирование лекции позволяет обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем можно было восстановить в памяти основные, содержательные моменты. Типичная ошибка, совершаемая обучающимся, дословное конспектирование речи преподавателя. Как правило, при записи «слово в слово» не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, необходимо сокращать текст, строить его таким образом, чтобы потом можно было легко в нем разобраться. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых можно будет делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации и т.п. с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, экзамену. Конспект лекции – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на

основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины
ФТД.В.03 «Психология общения»

Фонд оценочных средств
по дисциплине
ФТД.В.03 «Психология общения»

Код и направление подготовки (специальность)	07.03.01 Архитектура
Направленность (профиль)	Архитектурное проектирование (АЖОЗ)
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2026
Институт / факультет	Факультет архитектуры и дизайна
Выпускающая кафедра	Кафедра "Архитектура жилых и общественных зданий"
Кафедра-разработчик	кафедра "Педагогика, межкультурная коммуникация и русский как иностранный"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

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

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Владеть методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке
			Знать правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации
			Уметь применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке
		УК-4.3 Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	Владеть навыками деловой коммуникации с помощью современных информационно-коммуникативных средств
			Знать современные информационно-коммуникативные средства для деловой коммуникации
			Уметь использовать в своей деятельности современные информационно-коммуникативные средства деловой коммуникации
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Интерпретирует проблемы современности с позиций этики и философских знаний	Владеть навыками соблюдения законов профессиональной этики, навыками принятия на себя нравственных обязательств по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе, навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.
			Знать законы профессиональной этики
			Уметь соблюдать законы профессиональной этики, уметь принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе

Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Эффективно планирует собственное время	Владеть методами управления собственным временем
			Знать основные приемы эффективного управления собственным временем
			Уметь эффективно планировать и контролировать собственное время
		УК-6.2 Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации	Владеть методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни
			Знать основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни
			Уметь использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства								
		Текущий контроль успеваемости							Промежуточная аттестация	
		Раздел 1.		Раздел 2.	Разделы 1-2.				Разделы 1-2.	
		Выполнение кейс-заданий	Написание эссе	Выполнение кейс-заданий	Написание эссе	Пожготовка к участию в деловой игре	Подготовка к практическим занятиям	Диагностика психолотических особенностей	Подготовка к зачету	Выполнение индивидуальных творческих заданий

УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации	+	+	+				+	+	+
	Уметь применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке				+	+	+	+		+
	Владеть методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке	+		+	+		+	+	+	+
УК-4.3 Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	Знать современные информационно-коммуникативные средства для деловой коммуникации	+	+	+				+	+	+
	Уметь использовать в своей деятельности современные информационно-коммуникативные средства деловой коммуникации				+	+	+	+		+
	Владеть навыками деловой коммуникации с помощью современных информационно-коммуникативных средств	+		+	+		+	+	+	+
УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	Знать законы профессиональной этики	+	+	+				+	+	+
	Уметь соблюдать законы профессиональной этики, уметь принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе				+	+	+	+		+
	Владеть навыками соблюдения законов профессиональной этики, навыками принятия на себя нравственных обязательств по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе, навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.	+		+	+		+	+	+	+
УК-6.1 Эффективно планирует собственное время	Знать основные приемы эффективного управления собственным временем	+	+	+				+	+	+
	Уметь эффективно планировать и контролировать собственное время				+	+	+	+		+
	Владеть методами управления собственным временем	+		+	+		+	+	+	+
УК-6.2 Планирует траекторию своего профессионального развития и	Знать основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни	+	+	+				+	+	+

предпринимает шаги по её реализации	Уметь использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения				+	+	+	+		+
	Владеть методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни	+		+	+		+	+	+	+

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

3.1. Самостоятельное изучение материала по темам

Раздел 1. «Коммуникация как деятельность»

Тема «Основы коммуникации»

Вопросы для изучения:

1. Основания классификации коммуникации: по целям, форме, средствам, субъектности.

2. Контекст и участники общения.

3. Культурные границы и этика общения.

Тема «Перцептивная сторона общения»

Вопросы для изучения:

1. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, децентрация, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.

Тема «Коммуникативная сторона общения»

Вопросы для изучения:

1. Вербальная и невербальная коммуникация.
2. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
3. Эмоции и их роль в общении.
4. Экстралингвистические и паралингвистические аспекты общения.

Тема «Интерактивная сторона общения»

Вопросы для изучения:

1. Типы отношений (родные, друзья, знакомые, коллеги, посторонние) и социальных ситуаций: официальные социальные события; личностное взаимодействие; случайные, эпизодические встречи со знакомыми; формальные контакты; ассиметричные взаимодействия; конфликты и переговоры; групповая дискуссия.

Раздел 2. «Основы конструктивного общения»

Тема «Роли и ролевые ожидания»

Вопросы для изучения:

1. Групповые роли: роли, обеспечивающие решение поставленной задачи, поддерживающие роли, процедурные роли, эгоцентрические роли.
2. Нормальное распределение ролей.
3. Лидерство.

Тема «Технологии коммуникации»

Вопросы для изучения:

1. Беседа: характеристики беседы, типы и структуры беседы. Правила. Навыки эффективного разговора один на один.
2. Навыки интервьюирования и межличностного общения при проведении собеседования.

Тема «Помехи в общении»

Вопросы для изучения:

1. Искажение информации, стереотипы, ярлыки, мышечные зажимы.

2. Безличное общение и его влияние на структуру личности.

Тема «Конфликт как часть взаимодействия»

Вопросы для изучения:

1. Основные стратегии поведения в конфликте.
2. Этапы разрешения конфликта (удовлетворение по существу, психологическое удовлетворение, процедурное удовлетворение).

3.2. Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Раздел 1. Коммуникация как деятельность

Тема «Основы коммуникации».

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

1. Раскрыть содержание понятия «контекст общения».
2. Привести пример обратной связи в виде: «Ты-высказывания», «Я-высказывания», высказывания в виде метафоры.
3. Описать компоненты процесса общения.
4. Значение общения для человека. Роль и интенсивность общения в современном обществе. Анализ полученных результатов наблюдения.
5. Структура, сущность и виды общения.
6. Функции общения. Уровни общения.

3.3. Работа с кейсом

Раздел 1. Коммуникация как деятельность

Тема «Основы коммуникации».

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

Подобрать примеры (кейсы) из художественной литературы, публицистики либо реальной жизни ситуаций несоответствия коммуникации контексту (физическому, социальному, историческому, психологическому, культурному).

Тема «Перцептивная сторона общения»

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

Подобрать примеры из личного опыта эффектов восприятия (новизны, ореола, авторитета, предубеждения, каузальной атрибуции). Описать и проанализировать по схеме: событие – поведение участников, проявление эффекта; возможность коррекции.

Раздел 2. Основы конструктивного общения

Тема «Роли и ролевые ожидания»

Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, брат, студент, гражданин и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания (свои и окружающих). Внесите все в таблицу.

Таблица. Анализ социальных ролей

Роль	Права	Обязанности	Мои ожидания	Ожидания окружающих

Тема «Технологии коммуникации»

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

1. Представьте, что Вы проводите собеседование. Составьте список вопросов, которые Вы бы задали претенденту на должность.

2. Составьте собственное резюме для работодателя (можно выбрать любую сферу деятельности).

Тема «Помехи в общении»

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

Составьте два списка характеристик, описывающих Вас:

1. как трудного партнера по общению;
2. как идеального партнера по общению. Напишите по результатам рефлексивный отчет

Тема «Конфликт как часть взаимодействия»

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

Анализ конфликтных ситуаций по схеме Ш. Фейр и Х. Корнелиус:

Проблема обычно записывается кратко в виде противоречия в центре карты, которая делится на столько частей, столько сторон участвует в конфликте.

У каждого субъекта (актуального участника конфликта) мы выясняем:

1) потребности и интересы, чтобы в дальнейшем их сопоставить и найти точки соприкосновения оппонентов, то есть общий интерес;

2) опасения, чтобы их развеять. Снятие опасений снизит степень напряженности конфликта и обеспечит возможность честного, открытого и конструктивного диалога.

Ценность картографического анализа в том, что он позволяет упорядочить, систематизировать все элементы конфликта (проблему, позиции субъектов, условия, образы, интересы, потребности, опасения, исходы и другое). Составление карты состоит из трех этапов:

Этап I. Ответить на вопрос «В чем проблема?»

1. Опишите проблему в общих чертах (шаг первый).
2. Сформулируйте ее в виде противоречия (шаг второй).
3. Выразите проблему одной общей фразой и запишите ее в карту (шаг третий, заключительный).

Этап II. Определить, кто вовлечен?

1. Решите, кто является главными сторонами конфликта.
2. Уточните, что они собой представляют (индивиды и группы);
3. Обдумайте, какими чертами, свойствами, качествами обладают участники? Какие роли играют? Какой ранг и статус имеют? Какое положение они занимают?

Этап III. Выяснить, каковы подлинные потребности сторон?

1. Перечислите потребности каждого из главных участников, связанные с проблемой. Четко сформулируйте их и проранжируйте по значимости.
2. Установите, каковы их опасения. Отображение опасений на карте означает их признание.
3. Выясните мотивацию, стоящую за позицией участников в данном вопросе.
4. Установите законные нужды, скрываемые за ширмой требований.

Картография конфликта становится более эффективной, если предложить каждому актуальному участнику конфликта самостоятельно заполнить свою карту, а потом карты оппонентов сравнить.

3.4. Подготовка эссе

Раздел 1. Коммуникация как деятельность

Тема «Коммуникативная сторона общения»

Темы эссе:

«Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации».

«Культурные и гендерные различия в невербальной коммуникации».

3.5. Вопросы для промежуточной аттестации (зачет)

Проверяемые компетенции УК-4, УК-5, УК-6

Номер задания	Содержание задания	Ключ к ответу	Тема РПД	Семестр(ы)

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
1.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Толерантному поведению в организации характерно _____	Терпимость к уважение к правилам жизни других этносов, культур	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4
2.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки - это_____	Компромисс	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4
3.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми – это _____	Стиль общения	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4
4.	**Прочитайте текст, ответьте на вопрос, обоснуйте свой ответ.** Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)?	Можно, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального.	Коммуникативная и интерактивная стороны общения	4
5.	**Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.** Эмоциональный интеллект направлен на: А. Восприятие и выражение эмоций. Б. Познание среды деятельности. В. Использование эмоций для достижения поставленных задач, связанных с отношениями и мотивацией. Г. Планирование делового общения.	А, В	Коммуникативная и интерактивная стороны общения	4
6.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Являются ли профсоюзы посредником в деловом общении работодателей и трудовых коллективов? А. Не являются. Б. Являются. В. Являются, если работник обращается в профсоюз с соответствующим заявлением.	Б. Являются, так как деловые переговоры и заключение коллективного договора есть главный итог работы профсоюзной организации.	Основы конструктивного общения. Роли и ролевые ожидания	4
7.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Барьер делового общения, возникающий тогда, когда не нравится, как выглядит партнёр по общению - это: А. Этический барьер. Б. Барьер отрицательных эмоций. В. Эстетический барьер. Г.Личностный барьер.	В	Основы конструктивного общения. Роли и ролевые ожидания	4
8.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Барьер делового общения, возникающий	Б	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4

	в ситуации несовместимости нравственных позиций партнеров по общению - это А. Барьер стилей общения. Б. Этический барьер. В. Эстетический барьер. Г. Барьер взаимодействия.			
9.	**Установите в порядке убывания дистанции межличностного контакта при общении.** А.Интимная. Б. Социальная. В. Личная. Запишите ответ в виде-последовательности букв слева направо.	БВА	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4
10.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Барьер делового общения, возникающий в ситуации несовместимости личностных особенностей - это А. Барьер стилей общения. Б. Этический барьер. В. Эстетический барьер. Г. Личностный барьер.	Г	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.				
11.	**Прочитайте текст и дайте развернутый ответ.** Дайте понятие толерантному поведению в организации.	Толерантное поведение в организации – это терпимость и уважение к правилам жизни других этносов, культур.	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4
12.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Интолерантному поведению в организации характерно наличие агрессии, конфликтов, враждебного поведения к людям других рас и _____.	культур	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4
13.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми – это _____	стиль общения	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4
14.	**Прочитайте текст и дайте развернутый ответ.** Поясните, можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс).	Общение с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс) можно считать деловым общением колммуникации, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или	Коммуникативная и интерактивная стороны общения	4

		помощника реального.		
15.	**Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.** Эмоциональный интеллект направлен на: А. Восприятие и выражение эмоций. Б. Познание среды деятельности. В. Использование эмоций для достижения поставленных задач, связанных с отношениями и мотивацией. Г. Планирование делового общения.	А, В	Коммуникативная и интерактивная стороны общения	4
16.	**Прочитайте текст вопроса и дополните фразу.** Посредником в деловом общении работодателей и трудовых коллективов являются _____.	профсоюзы	Основы конструктивного общения. Роли и ролевые ожидания	4
17.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Барьер делового общения, возникающий тогда, когда не нравится, как выглядит партнёр по общению - это: А. Этический барьер. Б. Барьер отрицательных эмоций. В. Эстетический барьер. Г. Личностный барьер.	В	Основы конструктивного общения. Роли и ролевые ожидания	4
18.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Барьер делового общения, возникающий в ситуации несовместимости нравственных позиций партнеров по общению – это: А. Барьер стилей общения. Б. Этический барьер. В. Эстетический барьер. Г. Барьер взаимодействия.	Б	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4
19.	**Установите в порядке убывания дистанции межличностного контакта при общении.** А. Интимная. Б. Социальная. В. Личная. Запишите ответ в виде-последовательности букв слева направо.	БВА	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4
20.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Барьер делового общения, возникающий в ситуации несовместимости личностных особенностей - это А. Барьер стилей общения. Б. Этический барьер. В. Эстетический барьер. Г. Личностный барьер.	Г	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				
21.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Что такое саморазвитие? а) Процесс обучения на курсах повышения квалификации	б)	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4

	б) Сознательный, целенаправленный процесс личностного и профессионального роста в) Чтение профессиональной литературы г) Выполнение должностных обязанностей			
22.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Что такое "результативное решение" в контексте саморазвития? а) Решение, принятое быстро б) Решение, приводящее к достижению поставленных целей и положительным изменениям в) Решение, одобренное руководством г) Решение, не требующее усилий	б)	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4
23.	**Прочитайте текст и выберите три правильных ответа.** Какие факторы влияют на саморазвитие? а) Внутренняя мотивация б) Внешние стимулы в) Самооценка г) Материальное благополучие	а), б), в)	Коммуникация как деятельность. Основы коммуникации	4
24.	Расположите этапы процесса саморазвития в правильном порядке: 1.Самооценка и анализ текущего уровня развития 2.Постановка целей саморазвития 3.Разработка плана действий 4.Реализация плана 5.Оценка результатов и корректировка плана (рефлексия)	1, 2, 3, 4, 5	Коммуникативная и интерактивная стороны общения	4
25.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Сознательный, целенаправленный процесс личностного и профессионального роста – это _____	Саморазвитие	Коммуникативная и интерактивная стороны общения	4
26.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Способность эффективно управлять собой и своей деятельностью для достижения целей – это _____	Самоорганизация	Основы конструктивного общения. Роли и ролевые ожидания	4
27.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Процесс определения уровня своего развития и соответствия требованиям – это _____	Самооценка	Основы конструктивного общения. Роли и ролевые ожидания	4
28.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Желаемый результат, к которому стремится человек – это _____	Цель	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4
29.	**Прочитайте текст и дополните фразу развернутым ответом** Что такое "эмоциональное выгорание" и как с ним бороться?	Состояние эмоционального, психического и физического истощения; Бороться: отдых, смена деятельности, поддержка, пересмотр целей.	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4
30.	**Прочитайте текст и объясните фразеологизм**: «Найти общий язык».	Полное взаимопонимание.	Основы конструктивного общения. Помехи в общении	4

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Учебная дисциплина формирует компетенции в соответствии с таблицей 2, процедура оценивания представлена в таблице 3 и реализуется поэтапно:

1-й этап процедуры оценивания: оценивание уровня достижения каждого из запланированных результатов обучения – дескрипторов (знаний, умений, владений) в соответствии со шкалами и критериями, установленными картами компетенций ОП (Приложение 1 ОП). Экспертной оценке преподавателя подлежит сформированность отдельных дескрипторов, для оценивания которых предназначена данная оценочная процедура текущего контроля и промежуточной аттестации согласно матрице соответствия оценочных средств результатам обучения (таблица 2).

2-й этап процедуры оценивания: интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам отдельных видов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Характеристика процедур текущего и итогового контроля по дисциплине

Таблица 3

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Методы оценивания (экспертный, самооценка, групповая оценка, взаимооценка)	Виды выставляемых оценок (по пятибалльной шкале, зачтено /не зачтено, баллы)	Способ учета индивидуальных достижений обучающихся
1	Конспекты	Систематически на занятиях / разделы 1-2/письменно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/Накопительная система
2	Устные ответы	Систематически на занятиях / раздел 1	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/Накопительная система
3	Работа с кейсами	Систематически на занятиях / разделы 1-2/ письменно и устно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/Накопительная система
4	Эссе	На практических занятиях раздела 1/письменно и устно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/Накопительная система
5	Промежуточная аттестация – зачет (устно)	По окончании семестра, устно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Зачетная ведомость, зачетная книжка
					и учебная карточка, портфолио

Критерии оценки заданий текущей аттестации

1. Критерии оценки конспекта по самостоятельно изученному материалу.

Оценка «зачтено» выставляется, если студентом сделаны конспекты по всем заданным вопросам для самостоятельного изучения, написаны аккуратно и разборчиво, выделены ключевые понятия.

2. Критерии оценки устных ответов.

Оценка «зачтено» выставляется, если студентом даны не менее 50% правильных ответов на полученные вопросы по темам практических заданий. Ответы четкие и аргументированные.

3. Критерии оценки эссе.

Оценка «зачтено» выставляется, если эссе выполнено в соответствии с методическими рекомендациями по его подготовке по содержанию и оформлению.

4. Критерии оценки работы с кейсами.

Оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся был активен и рефлексивен в работе с кейсами, свою точку зрения излагал четко и аргументировано в соответствии с методическими рекомендациями.

Шкала и процедура оценивания сформированности компетенций

«Шкала оценивания:

«Зачет» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций на 50% (тестирование) и более. Выставляется, когда обучающийся показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает, и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Незачет» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций менее чем 50% (тестирование), при ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений фактического материала, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.