

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Вятский государственный университет»

Колледж ВятГУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Вахрушева Л.В.

31.08. 2020 г.

рег.№3-38.02.06.52\_2020\_0015

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Психология общения

для специальности

38.02.06 Финансы

уровень подготовки – базовый

Форма обучения

очная

2020г.



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	стр. 4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	14
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	16
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ</b>	18

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.06 Финансы

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

«Психология общения» - учебная дисциплина общего гуманитарного и социально-экономического цикла обязательной части образовательной программы

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

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)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **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
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной

деятельности; приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- 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)

#### 1.4. Формируемые компетенции

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов по очной форме обучения	Объем часов по заочной форме обучения с использованием ДОТ
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>38</b>	-
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>30</b>	-
в том числе:		
теоретическое обучение	24	-
семинарские занятия	4	-
практические занятия	2	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>6</b>	-
Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет		

### 2.2. Тематический план учебной дисциплины «Психология общения»

Название разделов / тем учебной дисциплины	Вид учебной работы	Объем часов		Уровень освоения
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения с использованием ДОТ	
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>		<b>17</b>	-	
Тема 1.1. Общение – основа человеческого	Теоретическое обучение	2	-	1
	Практические занятия	-	-	

бытия.	Самостоятельная работа обучающихся	2	-	
Тема 1.2. Классификация общения	Теоретическое обучение	2	-	1
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
Тема 1.3. Средства общения	Теоретическое обучение	1	-	1
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	-	
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Теоретическое обучение	2	-	1
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Теоретическое обучение	2	-	1
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Теоретическое обучение	1	-	1
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	-	
Тема 1.7. Техники активного слушания	Теоретическое обучение	-	-	2
	Практические занятия	-	-	
	Семинарские занятия	2	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	-	
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>		<b>9</b>	<b>-</b>	
Тема 2.1. Деловое общение	Теоретическое обучение	2	-	2
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Теоретическое обучение	2	-	2
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	1	-	
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Теоретическое обучение	2	-	2
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
Тема 2.4. Деловые переговоры	Теоретическое обучение	2	-	2
	Практические занятия	-	-	
	Семинарские занятия	-	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>		<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные	Теоретическое обучение	2	-	2
	Практические занятия	-	-	
	Самостоятельная работа	-	-	

характеристики.	обучающихся			
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Теоретическое обучение	2	-	2
	Практические занятия	1	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Теоретическое обучение	2	-	2
	Практические занятия	1	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
Тема 3.4. Стресс и его особенности	Теоретическое обучение	-	-	2
	Семинарские занятия	2	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	-	
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	-	
<b>Итого</b>		<b>38</b>	-	

### 2.3. Матрица формируемых общих и профессиональных компетенций в процессе изучения дисциплины «Психология общения»

Разделы / темы учебной дисциплины	Общие компетенции	
	ОК 02.	ОК10.
Раздел 1. Психологические особенности общения		
Тема 1.1.	+	+
Тема 1.2.	+	+
Тема 1.3.	+	+
Тема 1.4.	+	+
Тема 1.5.	+	+
Тема 1.6.	+	+
Тема 1.7.	+	+
Раздел 2. Социальное общение		
Тема 2.1.	+	+
Тема 2.2.	+	+
Тема 2.3.	+	+
Тема 2.4.	+	+
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		
Тема 3.1.	+	+
Тема 3.2.	+	+
Тема 3.3.	+	+
Тема 3.4.	+	+

### 2.4 Содержание разделов, тем учебной дисциплины «Психология общения»

#### Раздел 1. Психологические особенности общения

##### Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.

**Содержание учебного материала:** общение в системе межличностных и общественных отношений. Возникновение психологии общения. Потребность в общении.

Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.

**Самостоятельная работа:** самостоятельное изучение материала, работа с конспектом лекций.

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Понятие общения, его роль в организации социального и профессионального взаимодействия.
2. Сходство и различия понятий «компетенция» и «компетентность».
3. Компетентный подход к проблемам общения.

### **Тема 1.2. Классификация общения**

**Содержание учебного материала:** виды общения. Структура общения. Функции общения.

**Формы текущего контроля по теме:** тест, письменный опрос.

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Типы сторон общения.
2. Проблема продуктивности стиля общения.
3. Критерии удовлетворенности общением.
4. Определите основные функции общения.

### **Тема 1.3. Средства общения**

**Содержание учебного материала:** вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.

**Самостоятельная работа:** составление опорного конспекта

**Формы текущего контроля по теме:** письменный опрос.

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. В чем основное различие вербального и невербального общения?
2. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
3. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?
4. Дайте характеристику основным средствам невербального общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.

### **Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

**Содержание учебного материала:** основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.

**Формы текущего контроля по теме:**

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Дайте характеристику речевого высказывания.
2. Знаковые системы невербальной коммуникации.
3. Семантические барьеры, стилистические барьеры (экспрессивный, логический).
4. Каким образом осуществляется структурирование информации?

### **Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

**Содержание учебного материала:** понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
3. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
4. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.



5. Что такое эффект ореола и каузальная атрибуция?
6. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
7. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
8. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
9. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
10. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
11. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?

### **Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

**Содержание учебного материала:** типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

**Самостоятельная работа:** составление опорного конспекта, таблицы

**Формы текущего контроля по теме:** тест

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Основные отличия стратегий взаимодействия (компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание, соперничество)?
2. Сущность социальной фасилитации?
3. Опишите 4 фазы взаимодействия.
4. Значение физиологической, психофизиологической, психологической, социально-психологической и духовной совместимости.
5. В чем заключается сущность трансактного анализа Э.Берна?
6. Как проявляется эго-состояние Родитель?
7. С чем связаны эмоциональные переживания эго-состояния Ребенок?
8. Проявление эго-состояния Взрослый?
9. Внешние проявления эго-состояний.

### **Тема 1.7. Техники активного слушания**

**Содержание учебного материала:** виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.

**Семинарское занятие:** подготовка и обсуждение выступлений

**Самостоятельная работа:** составление таблицы, опорного конспекта

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Перечислите основные техники активного слушания. Дайте их характеристику.
2. Назовите основной компонент всех приемов активного слушания.
3. Назовите суть приемов рефлексивного слушания: выяснение, отражение чувств, перефразирование, резюмирование.

## **Раздел 2 Деловое общение**

### **Тема 2.1. Деловое общение**

**Содержание учебного материала:** деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

**Формы текущего контроля по теме:** письменный опрос, устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Перечислите модели уровней общения.
2. Функции управленческого общения.
3. Назовите отличия тактики и техники общения.
4. Назовите специфику диадического общения?
5. Деловая беседа как одна из форм делового общения.
6. Охарактеризуйте структуру деловой беседы.

7. Перечислите важные элементы начала беседы.
8. Охарактеризуйте техники слушания.
9. Перечислите ошибки, совершаемые в ходе деловой беседы.
10. Назовите два подхода к деловым переговорам.
11. Значение деловых совещаний.
12. В чем заключается взаимодействие оратора и слушателей в публичном выступлении?
13. Правила публичного выступления.

## **Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении**

**Содержание учебного материала:** темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. Имидж в деловом общении.

**Самостоятельная работа:** составление опорного конспекта, психологический тест

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Что такое «имидж»?
2. Перечислите средства самопрезентации.
3. Какие существуют виды имиджформируемой информации?
4. Назовите закономерности формирования первого впечатления.
5. Какие функции имиджа в деятельности руководителя?
6. Чем различаются имидж, ориентированный на восприятие, и имидж, ориентированный на самоощущение?
7. Перечислите этапы формирования имиджа.
8. Что такое «темперамент»?
9. Назовите основные виды темперамента и дайте их отличительные особенности.

## **Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности**

**Содержание учебного материала:** понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Что такое деловой этикет?
2. Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?
3. Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?
4. Какова главная особенность делового этикета?
5. Какие основные правила делового этикета вы знаете?

## **Тема 2.4. Деловые переговоры**

**Содержание учебного материала:** переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Какова роль переговоров в управлении организацией?
2. Каковы особенности деловых переговоров, отличающие их от других видов коммуникаций?
3. Какова специфическая функций деловых переговоров?
4. Почему к переговорам необходимо готовиться?
5. Что нужно сделать, готовясь к проведению переговоров?

## **Раздел 3. Конфликты в деловом общении**

### **Тема 3.1. Конфликт его сущность**

**Содержание учебного материала:** понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.

**Формы текущего контроля по теме:** письменный опрос, устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Дайте определение «конфликта».
2. Определите основные характеристики конфликта.
3. Перечислите факторы возникновения и протекания конфликтов.
4. Охарактеризуйте виды конфликтов: конструктивный, деструктивный, открытый, скрытый, внутриличностный, межличностный, межгрупповой, конфликт ценностей, конфликт интересов, конфликт средств достижения целей.
5. Перечислите «сигналы» разгорающегося конфликта.
6. Дайте характеристику психоаналитического, социотропного, этологического, социометрического, интеракционистского подходов к изучению конфликтов.
7. Перечислите и дайте характеристику динамики конфликта.
8. Начертите схему модели конфликтного поведения Томаса – Килмена.

### **Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации**

**Содержание учебного материала:** стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.

**Практическое занятие:** решение ситуационных задач

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Перечислите основные этапы решения конфликта.
2. Какие существуют способы разрешения конфликтов в зависимости от типа конфликта?
3. Основания для возникновения дисфункциональных и функциональных последствий конфликта?
4. Назовите способы разрешения конфликта Е.Н. Иванова.
5. Назовите принципы переговорного процесса в конфликте?
6. Опишите технологию медиации.

### **Тема 3.3. Конфликты в деловом общении**

**Содержание учебного материала:** особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.

**Практическое занятие:** решение ситуационных задач

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Какая существует взаимосвязь между ведением переговоров и разрешением конфликтов?
2. Что такое «конфликтная компетентность» и что она из себя предполагает?
3. Перечислите основные причины в деловом общении.
4. Охарактеризуйте значимость коммуникации и сотрудничества в разрешении конфликтов в деловом общении.

### **Тема 3.4. Стресс и его особенности**

**Содержание учебного материала:** Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».

**Семинарское занятие:** подготовка и обсуждение выступлений

**Формы текущего контроля по теме:** устный опрос

**Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:**

1. Перечислите основные компоненты стресса.
2. Назовите и охарактеризуйте основные механизмы психологической защиты.
3. Категории «копинг-поведение», «копинг-стратегии», «копинг-ресурсы».

## Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции и семинарские, практические занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Организация учебного процесса предусматривает применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (включая, при необходимости, проведение интерактивных лекций).

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того они способствуют формированию у обучающихся навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Семинарское занятие – это одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя.

Семинарское занятие связано со всеми другими формами организации учебного процесса, включая, прежде всего, лекции и самостоятельную работу студентов.

На семинарские занятия выносятся узловые темы курса, усвоение которых определяет качество профессиональной подготовки студентов. Особенностью семинарского занятия является возможность равноправного и активного участия каждого студента в обсуждении рассматриваемых вопросов.

Целью практических занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические задания и т.п. Для успешного проведения практического занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические занятия предоставляют студенту возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает обучающимся перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например, подготовка докладов; написание рефератов; другие).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у обучающегося определенных знаний, умений, компетенций.

Система оценки качества освоения учебной дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, промежуточная аттестация обучающихся - оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых знаний, умений и высокой оценки по дисциплине обучающимся необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение семестра.

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Основное оборудование:

- рабочие места обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебная доска
- мультимедийный проектор;
- экран;
- ноутбук.

Программное обеспечение:

- Windows Professional;
- Office Professional Plus.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов.**

Основная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения: 08.04.2020).

Дополнительная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455816> (дата обращения: 08.04.2020).

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450979> (дата обращения: 08.04.2020).

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Портал дистанционного обучения ВятГУ [Электронный ресурс] /-Режим доступа: - <https://e.vyatsu.ru>

2. Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [Электронный ресурс] /-Режим доступа: <https://www.vyatsu.ru/nash-universitet/obrazovatel'naya-deyatel-nost/kolledzh/spetsial-nost-38-02-06-finansyi.html>

3. Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [Электронный ресурс] /-Режим доступа: <http://student.vyatsu.ru>

#### **Перечень электронно-библиотечных систем (ресурсов) и баз данных для самостоятельной работы**

Используемые сторонние электронные библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)

2. ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)

3. ЭБС «Университетская библиотека online» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))

4. ЭБС «ЮРАЙТ» (<http://biblio-online.ru>)

5. ЭБС «Академия» (<http://www.academia-moscow.ru/elibrary/>)

#### **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

- Windows Professional;
- Office Professional Plus.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Результаты обучения	Формы и методы контроля для оценки результатов обучения
<p><b>Освоенные умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовать составленный план;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</li> <li>– определять задачи для поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации;</li> <li>– планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска</li> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>– определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>– описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul> <p><b>Усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>– методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– структуру плана для решения задач; порядок</li> </ul>	<p>Дифференцированный зачет в форме: теста</p>

<p>оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;</li><li>– формат оформления результатов поиска информации</li><li>– содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li><li>– современная научная и профессиональная терминология;</li><li>– возможные траектории профессионального развития и самообразования</li><li>– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li><li>– основы проектной деятельности</li><li>– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li><li>– значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li></ul>	
---	--



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«Психология общения»**

### **1. Общие положения**

Формы и процедуры промежуточной аттестации по дисциплине разрабатываются преподавателями и доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала обучения.

Промежуточный контроль по учебной дисциплине осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится в виде тестирования.

### **2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения**

#### **2.1. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.**

##### **Цель процедуры:**

Целью промежуточной аттестации по учебной дисциплине является оценка уровня усвоения обучающимися знаний и освоения умений в результате изучения учебной дисциплины.

##### **Субъекты, на которые направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех без исключения обучающихся, осваивающих дисциплину. В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

##### **Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины в период промежуточной аттестации, в соответствии с календарным учебным графиком.

##### **Требования к помещениям материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к кабинету для проведения процедуры и необходимости специализированных материально-технических средств определяются преподавателем, ведущим дисциплину.

##### **Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину.

##### **Требования к фонду оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем разрабатывается фонд оценочных средств для оценки знаний и умений, который включает примерные вопросы и задания.

##### **Описание проведения процедуры:**

Каждый обучающийся должен в меру имеющихся знаний и умений выполнить предложенные задания в установленное преподавателем время.

##### **Шкалы оценки результатов проведения процедуры:**

Результаты проведения дифференцированного зачета оцениваются преподавателем с применением четырехбалльной шкалы в соответствии с критериями оценки.

### **3. Контроль и оценка образовательных результатов**

Для контроля и оценки образовательных результатов по учебной дисциплине разрабатываются фонды оценочных средств, которые позволяют оценить все предусмотренные рабочей программой умения и знания.

### 3.1. Показатели оценки образовательных результатов

Образовательные результаты (знания)	Показатели оценки результата
<ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>– методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> <li>– номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;</li> <li>– формат оформления результатов поиска информации</li> <li>– содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>– современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>– возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>– основы проектной деятельности</li> <li>– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>– значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– формулировать понятия «общение»; «деловая культура»; «этикет», «деловой этикет»</li> <li>– знать роль коммуникации в управлении организации;</li> <li>– различать потенциальные барьеры коммуникации; формулировать цели, функции, уровни общения; определять виды общения;</li> <li>– систематизация и формулирование видов социального взаимодействия;</li> <li>– определять механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– определять техники и приемы общения, правила слушания;</li> <li>– определять основные этапы подготовки к деловым переговорам;</li> <li>– различать наиболее эффективные методы ведения переговоров;</li> <li>– понимать сущность деловой этики;</li> <li>– знать универсальные этические нормы делового общения;</li> <li>– определять и формулировать этические принципы общения</li> <li>– определять и формулировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> </ul>

Образовательные результаты (умения)	Показатели оценки результата
<ul style="list-style-type: none"> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовать составленный план;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</li> <li>– определять задачи для поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации;</li> <li>– планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска</li> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>– определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>– описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	<p>использование техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>выстраивать коммуникационный процесс;</p> <p>применять различные методы ведения деловых переговоров;</p> <p>владеть навыками подготовки и ведения деловых переговоров;</p> <p>применять в практике делового общения нормы деловой этики, стимулировать сотрудников к соблюдению этических норм;</p> <p>применять приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>

### 3.2 Перечень вопросов для контроля знаниевых образовательных результатов

Проверяемые образовательные результаты (знания)	Примерные вопросы для контроля в соответствии с уровнем освоения
<p>– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>– методы работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>– структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>– номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;</p> <p>– формат оформления результатов поиска информации</p> <p>– содержание актуальной нормативно-правовой документации;</p> <p>– современная научная и профессиональная терминология;</p> <p>– возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</p> <p>– основы проектной деятельности</p> <p>– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие общения и его цели.</li> <li>2. Функции общения.</li> <li>4. Виды и уровни общения.</li> <li>5. Понятие «деятельность».</li> <li>6. Деятельность и общение.</li> <li>7. Межпредметные взаимосвязи психологии общения.</li> <li>1. Понятие социальной роли. Виды и характеристика социальных ролей.</li> <li>2. Типы ролей в общении.</li> <li>3. Ожидания ролей от партнера по общению.</li> <li>4. Теория трансактного анализа Э.Берна.</li> <li>5. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.</li> <li>6. Модель общения и принятие решения.</li> <li>1. Сущность социальной перцепции.</li> <li>2. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.</li> <li>3. Эффекты восприятия.</li> <li>4. Понятие коммуникация.</li> <li>5. Вербальная коммуникация.</li> <li>6. Невербальная коммуникация.</li> <li>7. Ведущие репрезентативные системы.</li> <li>8. Сущность интеракции.</li> <li>9. Основные типы социальной ситуации.</li> <li>10. Уровни совместимости.</li> <li>11. Структура взаимодействия.</li> <li>12. Стратегии взаимодействия.</li> <li>1. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия).</li> <li>2. Понятие «рефлексия».</li> <li>3. Механизмы социальной перцепции.</li> <li>4. Механизмы межгруппового восприятия.</li> <li>1. Специфика делового общения.</li> <li>2. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.</li> <li>3. Виды, формы и стили делового общения.</li> <li>4. Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения.</li> <li>5. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.</li> <li>6. Методы воздействия.</li> <li>1. Понятие общения и его цели.</li> <li>2. Предмет, задачи психологии общения.</li> <li>3. Функции общения.</li> <li>4. Виды и уровни общения.</li> <li>5. Виды стратегического общения.</li> <li>6. Виды тактики общения.</li> <li>7. Стороны общения, их проявления в единстве.</li> <li>8. Понятие модели общения. Виды.</li> <li>9. Теория трансактного анализа Э.Берна.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Имидж в деловом общении.</li> <li>2. Культура речи: понятие, нормативный аспект культуры речи.</li> <li>3. Коммуникативный аспект культуры речи.</li> <li>4. Этический аспект культуры речи.</li> <li>1. Определение, виды и функции конфликта. теоретические подходы к исследованию конфликта.</li> <li>2. Структура и динамика конфликта.</li> <li>3. Алгоритм (схема) решения конфликтов.</li> <li>4. Типы конфликтов и способы их решения.</li> <li>5. Последствия конфликта.</li> <li>6. Управление конфликтами в организации.</li> <li>7. Медиация как средство разрешения конфликтов.</li> </ol>
--	---

### 3.2.1. Перечень заданий для контроля умениевых образовательных результатов

Проверяемые образовательные результаты (умения)	Примерные практические задания для контроля в соответствии с уровнем освоения																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>– определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>– реализовать составленный план;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</li> <li>– определять задачи для поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации;</li> <li>– планировать процесс поиска;</li> <li>– структурировать получаемую информацию;</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> </ul>	<p>1. Заполните таблицу: В процессе говорения или передачи распоряжений очень важно находить верные слова. Известно, что разные слова несут различный эмоциональный посыл. Подумайте о том, к каким чувствам и эмоциям своих собеседников вы хотели бы апеллировать, и подберите соответствующие слова, которые вместо отрицательных чувств будут вызывать положительные эмоции и желание выполнить вашу просьбу — эвфемизмы (мягкие эквиваленты жестких слов). Придумайте еще не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Не приятные слова</th> <th style="width: 50%;">Эвфемизмы</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Вам следует</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Давайте перейдем</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Вы должны</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Вы сделаете</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Я сказал</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Нужно выполнить срочно</td> <td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Выполните задание Вспомните два недавних случая, когда вы участвовали в обсуждении проблем: одно удачное обсуждение и одно неудачное. Попытайтесь вспомнить точно, что было сказано, сделайте анализ, извлеките уроки. Выделите каждую из пяти частей проблемного обсуждения. А. Отсутствуют ли какие-нибудь из частей? Б. Пытались ли собеседники найти общие интересы?</p>	Не приятные слова	Эвфемизмы	Вам следует		Давайте перейдем		Вы должны		Вы сделаете		Я сказал		Нужно выполнить срочно							
Не приятные слова	Эвфемизмы																				
Вам следует																					
Давайте перейдем																					
Вы должны																					
Вы сделаете																					
Я сказал																					
Нужно выполнить срочно																					

<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска</li> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>– определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>– описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	<p>В. Вылилась ли неудачная беседа в спор?</p> <p>Г. Как часто в течение беседы подводились итоги?</p> <p>Д. Можно ли сказать, что вы с собеседником были вежливы, интересны друг другу?</p> <p>3. Выполните задание</p> <p>Проанализируйте свой значимый разговор в течение дня. Как и почему вы корректировали свою речь и насколько удачно? Постарайтесь непосредственно в разговоре осознавать, как фиксируете реакцию собеседника и как в соответствии с ней корректируете речь. После разговора проанализируйте, насколько удачно была проведена корректировка и как можно было бы скорректировать речь лучше. Зафиксируйте свои наблюдения на бумаге.</p> <p>Задание 1.</p> <p>Выполнить упражнение по управлению дыханием. Ниже представлен один из способов использования дыхания для саморегуляции.</p> <p>Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.</p> <p>1. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).</p> <p>2. На следующие четыре счета задержите дыхание.</p> <p>3. Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.</p> <p>4. Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.</p> <p>Задание 2.</p> <p>Выполните технику визуализации для улучшения настроения.</p> <p>Задание 3.</p> <p>Выполните приемы саморегуляции перед публичным выступлением.</p>
--	---

### 3.2.2. Критерии оценки образовательных результатов

#### 1. Шкала оценки развернутых письменных заданий открытого типа

Критерии	Качественная оценка образовательных результатов.	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Содержание и полнота письменного ответа полностью соответствует заданию. Информация систематизирована и обработана в соответствии с заданием. Логическая связь между отдельными частями текста присутствует, текст грамотно разделен на абзацы. Используются термины и определения.	5	отлично
В содержании письменного ответа имеются отдельные незначительные неточности. Информация систематизирована в соответствии с заданием. Логическая связь между отдельными частями текста	4	хорошо

присутствует, текст разделен на абзацы. Используются термины и определения.		
В содержании письменного ответа имеются недостатки в передаче информации. Задание выполнено не полностью. Логическая связь отсутствует. Деление текста на абзацы непоследовательно. Имеются ошибки в использовании терминов и определений.	3	удовлетворительно
Содержание письменного ответа не соответствует заданию. Отсутствует логика изложения. Не использованы термины и определения	2	не удовлетворительно

## 2. Шкала оценки тестов в соответствии с ключом к тесту

Процент результативности (количество правильных ответов в тесте %)	Качественная оценка образовательных результатов.	
	балл (отметка)	вербальный аналог
80 ÷ 100 %	5	отлично
70 ÷ 79 %	4	хорошо
60 ÷ 69%	3	удовлетворительно
менее 60%	2	не удовлетворительно