

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

30 августа 2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 1, протокол № 1 от «27» августа 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

И.Н. Романенко

« 27 » августа 2021 г.



Специалист по УМР

О.А. Швецова

« 27 » августа 2021 г.



Разработчик: Н.Ю. Волгина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа общепрофессиональной учебной дисциплины профессионального цикла ОП.01 «Психология делового общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к профессиональному учебному циклу.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение (У1);
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (У2);
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (У3);
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета (У4);
- использовать эффективные приемы управления конфликтами (У5);

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения (З1);
- роли и ролевые ожидания в общении (З2);
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта (З3);
- нормы и правила профессионального поведения и этикета (З4);
- механизмы взаимопонимания в общении (З5);
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (З6);
- этические принципы общения (З7);
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения (З8);
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

(39);

– закономерности формирования и развития команды (310);

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

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

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

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

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

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

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

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

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
теоретические занятия	40
лабораторные/практические занятия	24
контрольные занятия/точки рубежного контроля	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет (зачет)	–
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	22
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	12
Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине) – в форме экзамена	

2.2 Тематический план

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка (час)	Обязательная нагрузка					Самостоятельная работа		
		Всего часов	в том числе				Всего часов	в том числе	
			теоретических занятий (час)	лабораторных и/или практических занятий (час)	контрольных занятий /точек рубежного контроля (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)		внеаудиторная самостоятельная работа (час)	индивидуальная учебно-научная работа (час)
Введение в дисциплину «Психология делового общения». Стартовая диагностика обучающихся	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Раздел 1 Этика и культура делового общения	21	14	10	4	-	-	7	3	4
Тема 1.1 Цели, функции, виды и уровни общения	3	2	2	-	-	-	1	1	-
Тема 1.2 Роли и ролевые ожидания в общении	3	2	2	-	-	-	1	1	-
Тема 1.3 Этические принципы общения	4	2	2	-	-	-	2	-	2
Тема 1.4 Коммуникации и установление контакта	4	2	2	-	-	-	2	-	2
Практическое занятие № 1. Решение ситуационных задач по планированию, прогнозированию и анализу результатов делового общения	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 1.5 Специфика делового общения	3	2	2	-	-	-	1	1	-
Практическое занятие № 2. Решение кейса «Создание условий эффективного общения в коллективе»	2	2	-	2	-	-	-	-	-

Раздел 2 Психологические аспекты делового общения	29	20	10	8	2	-	9	3	6
Тема 2.1 Механизмы взаимопонимания в общении	3	2	2	-	-	-	1	1	-
Тема 2.2 Вербальное общение	4	2	2	-	-	-	2	-	2
Практическое занятие №3. Семинар-тренинг «Риторика: обретение собственного речевого стиля»	3	2	-	2	-	-	1	1	-
Тема 2.3 Невербальное общение	4	2	2	-	-	-	2	-	2
Практическое занятие №4. Семинар-тренинг «Язык тела: понимание жестов других людей, расположение к себе своими»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.4 Личность и её индивидуальные особенности	4	2	2	-	-	-	2	-	2
Практическое занятие №5. Ролевая игра «Беседа с начальником»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.5 Саморегуляция в общении	3	2	2	-	-	-	1	1	-
Практическое занятие №6. Тренинг по применению приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие (ТРК) № 1. Решение ситуационных задач «Учёт индивидуальных особенностей личности в деловом общении»	2	2	-	-	2	-	-	-	-
Раздел 3 Профессиональная этика	28	18	10	6	2	-	10	10	0

Тема 3.1 Сущность и виды профессиональной этики	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 3.2 Нормы и правила профессиональной этики	4	2	2	-	-	-	2	2	-
Практическое занятие №7. Защита мини-проекта «Соблюдение делового этикета»	4	2	-	2	-	-	2	2	-
Практическое занятие №8. Семинар-тренинг «Этика профессионала: профессионалом не только быть, но и выглядеть»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.3 Закономерности формирования и развития команды	4	2	2	-	-	-	2	2	-
Тема 3.4 Формирование и развитие корпоративной этики	4	2	2	-	-	-	2	2	-
Тема 3.5 Стиль управления как условие эффективности делового общения в организации	4	2	2	-	-	-	2	2	-
Практическое занятие №9. Решение ситуационных задач на применение техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие (ТРК) № 2. Работа над проектом «Разработка профессионального кодекса специалиста по туризму»	2	2	-	-	2	-	-	-	-
Раздел 4 Конфликт как социальный феномен общественной жизни	22	14	8	6	-	-	8	6	2
Тема 4.1 Классификация конфликтов	4	2	2	-	-	-	2	2	-
Тема 4.2 Типология кон-	4	2	2	-	-	-	2	-	2

фликтных личностей									
Тема 4.3 Стратегия и правила поведения в конфликтах	4	2	2	-	-	-	2	2	-
Практическое занятие №10. Тренинг по выбору оптимальной стратегии поведения в конфликтной ситуации	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие №11. Решение ситуационных задач по использованию эффективных приёмов управления конфликтами	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 4.4 Культура делового спора	4	2	2	-	-	-	2	2	
Практическое занятие №12. Деловая игра «Презентация туристического продукта»	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Экзамен									
Всего:	102	68	40	24	4	-	34	22	12

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

Основное оборудование, компьютерная техника, установленное программное обеспечение, обеспечивающее проведение всех видов занятий:

- 1) Проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,
- 4) Программное обеспечение:
 - Windows XP Professional,
 - MS Office,
 - 7-Zip.
- 5) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Кафтан, В. В. Деловая этика [Текст]: учебник и практикум для СПО / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017.
2. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Р/на Д: Феникс, 2017

Дополнительная литература

1. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений [Текст]: учеб. пособие / Г. М. Шеламова. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2013
2. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения. Сфера сервиса [Текст]: учеб. пособие / А. Д. Барышева. – М.: Академия, 2017.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения раскрываются через усвоенные знания, приобретенные обучающимися умения, сформированные компетенции. Результаты обучения соотносятся со знаниями и умениями примерной программы по дисциплине и ФГОС по специальности. Для контроля и оценки результатов обучения выбраны формы и методы с учетом специфики обучения по программе данной дисциплины (см. таблицу).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, формируемые компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь: - планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение (У ₁);	практическая работа, ролевая игра
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (У ₂);	практическая работа, ролевая игра
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (У ₃);	практическая работа, ролевая игра
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета (У ₄);	практическая работа, ролевая игра
- использовать эффективные приемы управления конфликтами (У ₅).	практическая работа, ролевая игра
знать: - цели, функции, виды и уровни общения (З ₁);	Устный опрос, решение кейсов

- роли и ролевые ожидания в общении (З ₂);	Устный опрос, решение кейсов
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта (З ₃);	Устный опрос, решение кейсов, тестирование
- нормы и правила профессионального поведения и этикета (З ₄);	Устный опрос, решение кейсов, тестирование
- механизмы взаимопонимания в общении (З ₅);	Устный опрос, решение кейсов, тестирование
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (З ₆);	Устный опрос, решение кейсов, тестирование
- этические принципы общения (З ₇);	Устный опрос, решение кейсов, тестирование
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения (З ₈);	Устный опрос, решение кейсов, тестирование
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (З ₉);	Устный опрос, решение кейсов, тестирование
- закономерности формирования и развития команды (З ₁₀);	Устный опрос, решение кейсов, тестирование
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Устный опрос, эссе
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Практическая работа, написание эссе
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Ролевая игра, решение кейсов
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Подготовка сообщений, написание эссе, решение кейсов
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Подготовка сообщений, презентации
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками.	Ролевая игра, решение кейсов
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Ролевая игра
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Подготовка сообщений, презентации
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Подготовка сообщений, реферата

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Решение кейсов
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	Ролевая игра, решение кейсов
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	Ролевая игра, решение кейсов, подготовка презентации
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Ролевая игра, решение кейсов
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Ролевая игра, решение кейсов
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Ролевая игра, решение кейсов
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Решение кейсов
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Ролевая игра, решение кейсов
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Ролевая игра, решение кейсов
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	Ролевая игра, решение кейсов
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	Ролевая игра, решение кейсов, подготовка презентации
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Ролевая игра, решение кейсов, подготовка презентации
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Устный опрос, решение кейсов

4.2. Критерии оценки

Критерии оценки практической работы:

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена неточность

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущено более 2 ошибок или не выполнена

Критерии оценки устного ответа:

«отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены

ны недочеты в определении понятия, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

«удовлетворительно» – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

«неудовлетворительно» – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятия, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

Критерии оценки ситуационной задачи:

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;
- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;
- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;

- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;
- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;
- в письменном отчете по работе допущены ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;
- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;
- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Критерии оценки ролевой игры:

<p>Оценку «отлично» рекомендуется выставлять, если обучающиеся в полном объеме усвоили программный материал, принимали активное участие в ролевой игре, соблюдали регламент выступления, правильно выявили, исчерпывающе раскрыли проблему, заложенную в спорной ситуации, выработали точное, обоснованное решение спорного вопроса, а также правильно и полно оформили процессуальную документацию.</p>	<p>«Отлично»</p>
<p>Оценку «хорошо» рекомендуется выставлять, если обучающиеся правильно, по существу и последовательно изложили в выступлении этапы ролевой игры, усвоили основные умения и навыки, не допустили существенных ошибок и неточностей.</p>	<p>«Хорошо»</p>
<p>Оценку «удовлетворительно» рекомендуется выставлять, если обучающиеся не проявили достаточной активности при выступлении и содержание спорной ситуации изложили поверхностно, без должного обоснования, допустили неточности и ошибки, недостаточно правильно оформили процессуальную документацию, нарушили последовательность в изложении материала, а также регламент выступления.</p>	<p>«Удовлетворительно»</p>

<p>Оценку «неудовлетворительно» рекомендуется выставить, если обучающиеся при выступлении допустили существенные ошибки, не смогли правильно обосновать проблему, заложенную в спорной ситуации, выработать окончательное решение, не соблюдали регламент выступления или отказались принимать участие.</p>	<p>«Неудовлетворительно»</p>
---	------------------------------

Критерии оценки презентации:

№		0 баллов	1 балл	2 балла
1.	Информативность	Информация не соответствует обозначенной теме исследования. В тексте присутствуют серьезные фактические ошибки	Информация по проблеме изложена не полностью или с избытком, присутствуют несколько незначительных недочётов	Информация по заявленной проблеме изложена полно и чётко. Отсутствуют фактические ошибки. Отсутствует избыток информации
2.	Дизайн	Презентация изобилует мультимедиа-эффектами, несоответствующими содержанию слайдов, текст не читаем	Имеются несоответствия между стилем оформления и информационным содержанием слайда	Эффекты способствуют акцентированию внимания, стиль оформления презентации соответствует содержанию презентации и способствует наиболее полному восприятию информации
3.	Понимание логики исследования	В презентации не отражены логика исследования, цель, проблема, ход исследования, не приведены выводы учащегося	Недостаточно чётко обозначены цель, проблема, ход исследования	В презентации чётко обозначены цель, проблема и ход исследования. Приведены лаконичные, ёмкие вы-

				воды учащегося, выделен его личный вклад в разработку заявленной проблемы
4.	Актуальность	Исследование неактуально, в презентации не отражены области применения результатов исследования	Исследование не является в полной мере актуальным для данного ученика. Показаны реальные перспективы практического применения результатов исследования	Обоснована актуальность исследования. Показаны перспективы практического применения результатов исследования
5.	Глубина	Работа выполнена на базе устаревших, неверных или непроверенных материалах	Работа базируется на устоявшихся концепциях, наблюдается незначительный разрыв положений исследования с современными представлениями	Проведён глубокий и детальный анализ проблемы. В работе использованы материалы современных исследований по проблеме

От 9 до 10 баллов – оценка 5 (отлично)

От 7 до 8 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 5 до 6 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

4 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)