

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
«Северо-Кавказский государственный институт искусств»
Колледж культуры и искусств

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа культуры и искусств

ФГБОУ ВО СКГИИ

 / В. Х. Шарибов

«29» августа 2023 г.

Комплект контрольно-оценочных средств

учебной дисциплины

ОГСЭ.03

Психология общения

Нальчик 2023

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности СПО :

54.02.01 Дизайн (по отраслям)

53.02.07 Теория музыки

53.02.03 Инструментальное исполнительство (по видам инструментов)

53.02.04 Вокальное искусство

53.02.06 Хоровое дирижирование

Учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения углубленной
подготовки.

Разработчик:  Кумышева Римма Мухамедовна

Рассмотрено на заседании ПЦК ООД

Протокол № 1 от « 28 » 08 2023 г.

Председатель ПЦК ООД 

Прокудина Н.П.

Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Нормативно-правовое обеспечение образовательного процесса» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, решение практических задач и выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий (например, решение задач) с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, эссе, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показать оценки результата	Форма контроля и оценивания
Знания: – основные достижения, современные проблемы и тенденции развития психологии общения, ее предмет и взаимосвязи с другими науками; – ключевые понятия и основные положения этики делового общения; – структуру и функции общения; – способы регулирования эмоциональных состояний в процессе общения с сотрудниками, партнерами; – социально-психологические особенности профессиональной деятельности; – формы коммуникации;	Знает: – основные достижения, современные проблемы и тенденции развития психологии общения, ее предмет и взаимосвязи с другими науками; – ключевые понятия и основные положения этики делового общения; – структуру и функции общения; – способы регулирования эмоциональных состояний в процессе общения с сотрудниками, партнерами; – социально-психологические особенности профессиональной деятельности; – формы коммуникации; – методы экспресс-	Устный опрос Тестирование Творческие проблемные задания Исследовательские задания

<p>– методы экспресс-диагностики собеседника и выбора надежной модели своего поведения для обеспечения эффективного общения.</p> <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – успешно устанавливать контакт с коллегами и клиентами; – создавать атмосферу сотрудничества в общении; – учитывать особенности личности в ситуациях общения; – правильно оценивать себя, партнера по общению и занимаемые позиции; – использовать различные средства общения (вербальные и невербальные); – моделировать коммуникативные ситуации и проектировать свое поведение в них; – разрешать конфликтные ситуации в процессе общения; – правильно формировать свой имидж и эффективно представлять себя; – в дальнейшем использовать свой потенциал в профессиональной деятельности в качестве сотрудника, подчиненного или руководителя. <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и</p>	<p>диагностики собеседника и выбора надежной модели своего поведения для обеспечения эффективного общения.</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – успешно устанавливать контакт с коллегами и клиентами; – создавать атмосферу сотрудничества в общении; – учитывать особенности личности в ситуациях общения; – правильно оценивать себя, партнера по общению и занимаемые позиции; – использовать различные средства общения (вербальные и невербальные); – моделировать коммуникативные ситуации и проектировать свое поведение в них; – разрешать конфликтные ситуации в процессе общения; – правильно формировать свой имидж и эффективно представлять себя; – в дальнейшем использовать свой потенциал в профессиональной деятельности в качестве сотрудника, подчиненного или руководителя. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способами и формами организации эффективного общения; – навыками эффективного общения; 	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>– критериями оценки результатов общения.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	--

Коллоквиумы

Межсессионная аттестация

1. Предмет, задачи психологии общения.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Общение и психодиагностика.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения.
8. Единство общения и деятельности.
9. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
10. Классификация общения.
11. Виды, функции общения.
12. Структура и средства общения.

Аттестация по результатам усвоения курса (текущий контроль)

1. Единство общения и деятельности.
2. Понятие средств общения.
3. Вербальные средства общения.
4. Невербальные средства общения.
5. Основные понятия: речь, язык, виды речи.
6. Отличие речи, языка и общения.
7. Эволюционное возникновение речи.
8. Функции речи.
9. Основные теории развития речи: теория научения, переформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
10. Основные элементы коммуникации.
11. Коммуникативные барьеры.
12. Методы развития коммуникативных способностей.

Контрольные вопросы для практических и семинарских занятий

1. Техники и приемы общения.
2. Общение как взаимодействие.
3. Восприятие и понимание в общении. Факторы ошибок восприятия.
4. Транскатный анализ Э.Берна. Структурный анализ Э.Берна.
5. Функциональный анализ Э.Берна.
6. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей.
7. Техники и приемы общения.
8. Оптико-кинестетические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические средства общения. Экстралингвистические средства общения.
9. Язык самооценки личности.
10. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в общении.
11. Формы общения. Письменное и устное общение.
12. Беседа как форма общения. Структура беседы. Приемы эффективного вхождения в контакт. Оценка эффективности беседы.
13. Понятия о позитивном общении. Технологии: Вы-подход, Я-утверждение, бесконфликтное общение.

Методические рекомендации для подготовки к коллоквиуму, критерии оценивания

Коллоквиум представляет собой не только одну из форм текущего контроля, но и одну из активных форм учебных занятий, проводимых как в виде беседы преподавателя со студентами, так и в виде семинара, посвященного обсуждению определенной научной темы.

Целями коллоквиума являются: выяснение у студентов знаний, их углубление (повышение) и закрепление по той или иной теме курса; формирование у студентов навыков анализа теоретических проблем на основе самостоятельного изучения учебной и научной литературы.

Основная задача коллоквиума - пробудить у студента стремление к чтению и использованию дополнительной литературы.

На коллоквиум могут выноситься как проблемные (нередко спорные теоретические вопросы), так и вопросы, требующие самостоятельного изучения, а также более глубокой проработки.

На самостоятельную подготовку к коллоквиуму студенту отводится 3-5 недели. Подготовка включает в себя изучение рекомендованной литературы и составление конспекта. Коллоквиум проводится либо в форме

индивидуальной беседы преподавателя со студентом, либо беседы в небольших группах (3-5 человек).

Коллоквиум оценивается по 5-балльной системе.

Критерии оценки коллоквиума:

5 баллов ставится, если:

1. полно раскрыто содержание материала;
2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология;
3. показано умение демонстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

4 балла ставится, если:

1. в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
2. допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;
3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.

3-2 балла ставятся, если:

1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
3. студент не может применить теорию в новой ситуации.

1-0 баллов ставится, если:

1. не раскрыто основное содержание учебного материала;
2. обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала;
3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

Типовые тестовые задания по дисциплине

1. Психология общения изучает
 - а: морально-этические проблемы общества
 - б: способы защиты прав человека
 - в: методы ведения деловых контактов на принципах морали
2. Изучение методов общения - это
 - а: одно из направлений современной науки
 - б: морально-этическое содержание бизнеса
 - в: одна из задач этики делового общения
3. Общение ...
 - а: исследует частные вопросы общей этики
 - б: представляет собой раздел деловой этики
 - в: применяет принципы общей этики для решения конкретных проблем
4. Деловая этика стала учебной дисциплиной в вузах США ...
 - а: 90-е годы XX века
 - б: 70-е годы XX века
 - в: 80-е годы XX века
5. Имидж – это
 - а: внешний вид человека
 - б: характер человека и его деловые качества
 - в: образ, формируемый сознательно, с целью оказать влияние на окружающих
6. Самосознание – это

а: внутренний мир человека

б: система представлений индивида о самом себе

в: осознаваемые индивидом его деловые качества

7. В идеальном Я самооценка носит

а: подсознательный характер

б: осознанный характер

в: бессознательный характер

8. Внутренний конфликт наступает при:

а: безуспешности имиджа

б: завышенной самооценке

в: несовпадении представлений человека о себе с его реальным Я

9. Формирование целостного образа другого человека на основе оценки его внешнего вида и поведения – это

а: эмпатия

б: социальная перцепция

в: идентификация

10. Способ понимания, характеризующийся как непосредственный и возникающий без сознательного размышления или суждения:

а: социальная перцепция

б: эмпатия

в: интуиция

11. Эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого человека – это

а: интуиция

б: эмпатия

в: рефлексация

12. Симпатия к человеку, которая препятствует адекватному его восприятию, – это

а: фактор отношения к вам

б: фактор превосходства

в: фактор привлекательности

13. Перенос бывает ...

а: персонифицированным, обезличенным и со ссылкой на автора

б: персонифицированным, групповым и обезличенным

в: обезличенным, личностным, персонифицированным

14. Человек склонен оказывать помощь из искренних побуждений в эго-состоянии

а: естественного ребенка

б: взрослого

в: позитивного родителя

15. Оптимальной для делового общения является позиция:

а: «Я хороший – Ты хороший»

б: «Ты плохой – Я хороший»

в: «Я хороший – Ты плохой»

1. У человека, который конструирует образ, глаза поворачиваются ...

а: влево

б: вверх

в: вправо

2. У человека, который припоминает зрительный образ, глаза поворачиваются ...

а: влево-вверх

б: вправо-вниз

в: вниз

3. У человека, который конструирует слуховой образ, глаза поворачиваются ...

а: вправо

б: вправо-вверх

в: влево-вниз

4. При доминировании слуховых процессов глаза движутся ...

а: вверх

б: по горизонтали

в: вниз

4. При преобладании у человека телесных ощущений его взгляд направляется

а: вверх

б: по горизонтали

в: вниз

5. При преобладании визуальных процессов движение глазных яблок происходит ...

а: вверх

б: вниз

в: по горизонтали

6. При очень низкой самооценности личности психологический вес бывает ...

а: тяжелым

б: легким

в: очень легким

7. Когда человек переживает существенные срывы в решении жизненно важных проблем, неудачи, большое горе, у него

а: тяжелый психологический вес

б: легкий психологический вес

в: повышенный психологический вес

8. Низкая самооценность личности соответствует

а: легкому психологическому весу

б: очень легкому психологическому весу

в: повышенному психологическому весу

9. Если человека выводят из равновесия отдельные, ситуативные и часто несущественные обстоятельства, то у него

а: высокая самооценность личности

б: низкая самооценность личности

в: очень низкая самооценность личности

10. Нерефлексивное слушание предполагает

а: минимальное вмешательство в речь

б: активную поддержку говорящего

в: максимальную пассивность слушающего

11: Культура речи отражает

а: способность воспринимать речь собеседника

б: умение эстетично выражаться

в: уровень мышления и жизненный опыт собеседника

12. Умение внимательно молчать характерно для

а: активного рефлексивного слушания

б: нерефлексивного слушания

в: эмпатического слушания

S: Эмпатическое слушание бывает эффективным, если

-: говорящий достаточно эмоционален

-: предмет разговора важен обеим сторонам

+: говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции

13. Сдержанность считают проявлением лицемерия ...

а: представители Скандинавских стран

б: американцы и англичане

в: французы и итальянцы

14. Прямые и категоричные высказывания считают неприличными

а: немцы, итальянцы, французы

б: японцы, южнокорейцы, арабы и англичане

в: американцы, французы и итальянцы

15. Красноречивые высказывания, неторопливость свойственны началу переговоров в

а: Скандинавских странах

б: Китае, Японии и арабских странах

в: Италии и Франции

Методические указания для подготовки к тестовым заданиям

В современном образовательном процессе тестирование как новая форма оценки знаний занимает важное место и требует серьезного к себе отношения. Одновременно тесты способствуют развитию творческого мышления. Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации:

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

- Если Вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

- Необходимо думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему.

- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет

надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

При подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала.

Критерии оценивания:

(5 баллов) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;

(4 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 –99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

(3 балла) – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 –79% от общего объема заданных тестовых вопросов;

(2-0 баллов) – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

Типовые задания для самостоятельной работы студентов

Задание 1. Эссе по темам:

- 1) Я как герой сказки;
- 2) Мой герой в будущем.

Задание 2. Творческое задание: описать, благодаря каким признакам вы можете отнести тексты к различным категориям мышления.

Задание 3. Исследовательское задание.

- 1) Проанализировать приемы речевого взаимодействия:
 - в отношениях с окружающими (направленность);
 - в целях и стремлениях (направленность);
 - в знаниях, умениях и навыках (опыт);

- в привычках (опыт);
 - в интересах (направленность);
 - в познавательных психических процессах (особенности психических процессов);
 - во внешности и состоянии здоровья (биологически обусловленный компонент).
- 2) Установить, какой структурный компонент речи управляется сознательно.
 - 3) Объяснить, как речь оказывает воздействие на человека .
 - 4) Определить, какие негативные изменения произошли в развитии вашей речи. Какие требуются виды деятельности для их трансформации?

Задание 4. Исследовательское задание.

- 1) Охарактеризовать эго-состояния членов своей группы; 2) описать случаи своего успешного и неуспешного общения, используя трансактный анализ.

Задание 5. Написать эссе. Описать случаи ошибок восприятия под влиянием фактора превосходства, фактора привлекательности, фактора отношения к вам.

Задание 6. Исследовательское задание.

- 1) Составление мини-диалогов со словами:
 - Вы согласны принять предложение о заключении сделки?
 - Предложение можно рассмотреть.
- 2) Составление психологического портрета по невербальному поведению.

Задание 7. Написать мини-эссе по теме «В чем заключается коммуникативная компетентность?»

Задание 8. Творческое проблемное задание. 1) Вспомните двух людей, которые Вас раздражают (еще лучше, если не знаете причин раздражения), затейте с ними разговор. Зафиксируйте категории их ответов. 2) Поговорите с двумя людьми, которыми Вы восхищаетесь. Зафиксируйте, какие категории ответов они использовали.

Задание 9. Исследовательское задание. Описать и обосновать субъективные и объективные противоречия, выявленные посредством речи конкретного человека.

Задание 10. Исследовательское задание. Опишите реализацию приемов речевого взаимодействия.

Задание 11. Написать мини-эссе по теме «В чем заключается речевое взаимодействие?»

Задание 8. Творческое задание: разработать модель эффективной беседы.

Критерии формирования оценок (оценивания) творческих и исследовательских заданий.

Творческие и исследовательские задания формулируются как перечень действий студента к достижению цели. Преподаватель назначает фиксированное количество баллов, которое соответствует количеству действий для выполнения задания. Например, если задание включает 4 действия, за его полное выполнение назначается 4 балла. За каждое невыполненное действие снимается балл.

Критерии формирования оценок (оценивания) эссе.

Задание по написанию эссе формулируется как перечень действий и рекомендаций.

1. Максимум баллов ставится, если: 1) мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов; 2) мысль подкреплена аргументами – поэтому за тезисом следуют аргументы; 3) эссе соответствует структуре: а) вступление; б) тезис, аргументы; ... тезис, аргументы; ... тезис, аргументы; в) заключение.

2. Половина назначенных баллов ставится за эссе, в котором отсутствуют один или два из трех критериев оценивания из п.1.

3. Один балл – если эссе написано, но не соответствует критериям оценивания из пункта 1.

4. 0 баллов – если задание не сдано.

Промежуточная аттестация. Дифференцированный зачет.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов

Список вопросов к зачету

1. Предмет, задачи психологии общения.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Общение и психодиагностика.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения.
8. Единство общения и деятельности.
9. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
10. Классификация общения.
11. Виды, функции общения.
12. Структура и средства общения.
13. Единство общения и деятельности.
14. Понятие средств общения.
15. Вербальные средства общения.
16. Невербальные средства общения.
17. Основные понятия: речь, язык, виды речи.
18. Отличие речи, языка и общения.
19. Эволюционное возникновение речи.
20. Функции речи.
21. Основные теории развития речи: теория научения, перформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
22. Основные элементы коммуникации.
23. Коммуникативные барьеры.
24. Методы развития коммуникативных способностей.
25. Техники и приемы общения.
26. Общение как взаимодействие.
27. Восприятие и понимание в общении. Факторы ошибок восприятия.
28. Транскатный анализ Э.Берна. Структурный анализ Э.Берна.

29. Функциональный анализ Э.Берна.
30. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей.
31. Техники и приемы общения.
32. Оптико-кинестетические средства общения.
33. Проксемические средства общения.
34. Просодические средства общения.
35. Экстралингвистические средства общения.
36. Язык самооценки личности.
37. Умение говорить. Умение слушать. Обратная связь в общении.
38. Формы общения. Письменное и устное общение.
39. Беседа как форма общения. Структура беседы. Приемы эффективного вхождения в контакт. Оценка эффективности беседы.
40. Понятия о позитивном общении. Технологии: Вы-подход, Я-утверждение, бесконфликтное общение.

Ситуационные задачи, имитационные игры, кейсы

Вербальный тренинг «Ценность и самооценку личности». Используя ПОПС-формулу, ответить на вопросы: «Что я больше всего ценю в людях?», «Что я считаю самым ценным в себе?».

Интеллектуальная игра «Что? Где? Когда?». Студенты готовят вопросы по психологии общения, требующие сообразительности и применения теории к ситуациям, и приносят запечатанными в конверты. Группа делится на команды. Преподаватель выполняет роль крупье и ведущего.

Работа в малых группах «Отчет по исследовательским заданиям». Студенты делятся на группы, изучают домашние задания друг друга, затем докладывают о результатах исследования группы.

Деловая игра «Суд над стилями общения». Группа делится на команды. В каждой команде выбирают судью, обвинителя, защитника, свидетелей обвинения и защиты определенного стиля педагогического общения. Обвинитель называет слабые стороны стиля, защитник – положительные. Свидетели приводят примеры из своих домашних работ. Суд выносит одно из решений относительно рассматриваемого стиля общения: запретить, рекомендовать к использованию или рекомендовать с ограничениями.