УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

СОГЛАСОВАНО	УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по учебной работе	Директор УПО «Колледж «ТИСБИ»
_____В.К.Сафина	_____Т.Т.Федорова
«20» 03 2024г.	«20» 03 2024г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ОП.11 Психология общения

Программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности

44.02.02 Преподавание в начальных классах

Очная форма обучения на базе среднего общего образования

Казань 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ …….……..…4

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ……...5

3.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…….……...9

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ……10

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОП.11 Психология общения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах.

ФОС позволяет оценивать уровень освоения знаний и умений по дисциплине. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК 1.2, ПК 1.7, ПК 1.8, ПК 3.5, ПК 3.6, ОК 01, ОК 02, ОК 09.

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по предмету осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 1.2	Создавать педагогически целесообразную атмосферу на уроке (система взаимоотношений, общее настроение).	Основные закономерности возрастного развития, стадии и кризисы развития ребенка младшего школьного возраста, социализации личности, индикаторы индивидуальных особенностей траекторий жизни, их возможные девиации, а также основы их психодиагностики;
ПК 1.7	Осуществлять мониторинг и анализ современных психолого-педагогических и методических ресурсов для профессионального роста в области организации обучения обучающихся; проектировать траекторию профессионального роста.	Способы проектирования траектории профессионального роста; способы осуществления деятельности в соответствии с выстроенной траекторией профессионального роста.
ПК 1.8	Разрабатывать (осваивать) и применять современные психолого-педагогические технологии, основанные на знании законов развития личности и поведения в реальной и виртуальной среде; разрабатывать и реализовывать индивидуальные образовательные маршруты, индивидуальные программы развития и индивидуально-ориентированные образовательные программы с учетом личностных и возрастных особенностей обучающихся; планировать и организовывать учебно-познавательную деятельность обучающихся с особыми потребностями в образовании; осуществлять педагогическое сопровождение и педагогическую поддержку детей с особыми образовательными потребностями; осуществлять (совместно с психологом) мониторинг личностных характеристик; понимать документацию специалистов (психологов, дефектологов, логопедов и т.д.); осуществлять (совместно с психологом и другими специалистами) психолого-педагогическое сопровождение освоения основных общеобразовательных программ начального общего образования.	Основы психодидактики, поликультурного образования; специальные подходы к обучению в целях включения в образовательный процесс всех обучающихся, в том числе с особыми потребностями в образовании: обучающихся, проявивших выдающиеся способности; обучающихся, для которых русский язык не является родным; обучающихся с ограниченными возможностями здоровья; основы построения коррекционно- развивающей работы с детьми, имеющими трудности в обучении; особенности психических познавательных процессов и учебной деятельности обучающихся с особыми образовательными потребностями.

ПК 3.5	Организовывать взаимодействие с семьей и коллегами в разнообразных формах (родительские собрания, педагогические советы, методические совещания, беседы, консультации и т.д.); консультировать родителей по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка; организовывать разнообразные формы взаимодействия с семьей (родительские встречи, консультации, беседы и др.), привлекать родителей к проведению совместных мероприятий; изучать особенности семейного воспитания обучающихся.	Особенности планирования, содержание, формы, методы и технологии взаимодействия с родителями обучающихся (их законными представителями).
ПК 3.6	Формировать навыки толерантного поведения в изменяющейся поликультурной среде; строить воспитательную деятельность с учетом культурных различий детей, половозрастных и индивидуальных особенностей; планировать взаимодействие в рамках сетевого воспитательного пространства; организовать целенаправленное и содержательное взаимодействие с учетом возраста и уровня профессионально-педагогической подготовленности целевой аудитории; использовать разнообразные методы, формы и приемы взаимодействия с членами педагогического коллектива, представителями администрации по вопросам воспитания обучающихся класса; создавать детско- взрослые общности обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников школы, учреждений дополнительного образования детей, учреждений культуры и спорта; использовать ресурсы сетевой (цифровой) образовательной среды для решения воспитательных задач; организовывать взаимодействие с семьей и коллегами в разнообразных формах (родительские собрания, педагогические советы, методические совещания, беседы, консультации и т.д.); проектировать психологически безопасную и комфортную образовательную среду.	Особенности социальной ситуации развития и воспитания в условиях неопределенности; задачи, содержание, методы, формы организации и процесс взаимодействия с коллегами и социальными партнерами (организациями образования, культуры, родителями, лицами их заменяющими) по вопросам воспитания учащихся; основы делового общения; цели и специфику детских общественных организаций и объединений федерального, регионального и иного уровня; способы сотрудничества с другими педагогическими работниками и другими специалистами в решении воспитательных задач; задачи и содержание семейного, общественного и государственного воспитания; особенности современной семьи; основы конфликтологии, психологии общения.
ОК 01 ОК 02 ОК 09	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;	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;

	оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; осуществлять мониторинг и анализ современных психолого-педагогических и методических ресурсов для профессионального роста в области организации обучения обучающихся; организовывать взаимодействие с семьей и коллегами в разнообразных формах (родительские собрания, педагогические советы, методические совещания, беседы, консультации и т.д.); консультировать родителей по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка; организовывать разнообразные формы взаимодействия с семьей (родительские встречи, консультации, беседы и др.), привлекать родителей к проведению совместных мероприятий; изучать особенности семейного воспитания обучающихся	порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; образовательные запросы общества и государства в области обучения обучающихся образовательные запросы общества и государства в области внеурочной деятельности обучающихся особенности планирования, содержание, формы, методы и технологии взаимодействия с родителями обучающихся (их законными представителями)

В результате изучения учебной 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;

-составлять план действия;

-определять необходимые ресурсы;

-проектировать процесс обучения с учетом индивидуальных особенностей обучающихся;

-определять педагогические цели, задачи и планируемые результаты организации внеурочной деятельности в избранной области с учетом возраста обучающихся;

-составлять рабочую программу, планы, сценарии внеурочных занятий с учетом деятельностного подхода, особенностей избранной области деятельности, возраста обучающихся и в соответствии с санитарно- гигиеническими нормами;

-находить ценностный аспект учебного знания и информации, обеспечивать его понимание и переживание обучающимися проектирование ситуаций и событий, развивающих эмоционально-ценностную сферу ребенка;

-проявлять толерантное отношение к представителям разных мировоззрений и культурных традиций;

-формулировать цели и задачи воспитания классного коллектива и отдельных обучающихся с учетом возрастных и индивидуальных особенностей;
-взаимодействовать с другими специалистами в рамках психолого-медико-педагогического консилиума;

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;

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Формы промежуточной аттестации при освоении программы дисциплины

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить степень выраженности (сформированности) общих и профессиональных компетенций: ПК 1.2, ПК 1.7, ПК 1.8, ПК 3.5, ПК 3.6, ОК 01, ОК 02, ОК 09.

Формой промежуточной аттестации является зачет, который выставляется при условии выполнения практических работ, выполнения аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.

3.2. Организация контроля и оценки освоения программы дисциплины

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы, проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

Формы текущего контроля знаний:
-устный опрос;
-письменный опрос;
-тестирование;
-защита рефератов;
-выполнение практических заданий.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель проверяет правильность выполнения работ студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Контрольно-оценочные материалы предназначены для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» специальности среднего специального образования 44.02.02 Преподавание в начальных классах.

Вопросы для текущего контроля знаний

Формируемые компетенции: ПК 1.2, ПК 1.7, ПК 1.8, ПК 3.5, ПК 3.6, ОК 01, ОК 02, ОК 09.

1. Устный (письменный) опрос:

1. Общение как социально-психологический процесс
2. Сущность педагогического общения
3. Социальная перцепция
4. Имидж педагога
5. Интерактивный аспект общения
6. Публичное выступление
7. Коммуникативный аспект общения
8. Вербальная и невербальная коммуникация
9. Техники и приемы общения
10. Языковой барьер в общении с людьми, говорящими на иностранном языке, решение проблемных ситуаций
11. Личная и профессиональная эффективность в межличностном общении
12. Социальные роли и ролевые ожидания
13. Организация делового общения: деловая беседа
14. Организация делового общения: дискуссия
15. Этические принципы общения
16. Целеполагание как основа любой деятельности
17. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
18. Управление стрессом
19. Социальная психология конфликта
20. Конфликт как особая форма взаимодействия
21. Переговоры как эффективный способ разрешения конфликтов
22. Педагогический конфликт: причины, особенности, виды, позиции педагога в конфликтной ситуации.
23. Стратегии разрешения педагогического конфликта. Ассертивная позиция в конфликте.

Критерии оценивания устного (письменного) опроса	
Оценка «5» (отлично)	Ставится в том случае, если отвечающий показывает верное понимание сущности рассматриваемых явлений и закономерностей, дает точное определение и истолкование основных понятий, теорий, сопровождает рассказ собственными примерами, умеет применить знания на практике; может установить связь между изученным и изучаемым материалом, а также с материалом, усвоенным при изучении других предметов.
Оценка «4» (хорошо)	Ставится в том случае, если отвечающий показывает верное понимание сущности рассматриваемых явлений и закономерностей, дает точное определение и истолкование основных понятий, теорий, но при ответе допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может исправить их самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.
Оценка «3» (удовлетворительно)	Ставится, если отвечающий правильно понимает сущность изучаемого материала, явления и закономерностей, но в ответе имеются отдельные пробелы, не препятствующие дальнейшему усвоению материала; умеет применять полученные знания в простых ситуациях с использованием алгоритма, но затрудняется решать задачи, если это требует усложнения

	работы; допустил не более одной грубой ошибки или двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибок, не более 2-3-х негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, допустил 4-5 недочетов.
Оценка «2» (неудовлетво-рительно)	Ставится, если отвечающий не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо при оценке «3».

2.Тестирование:

Инструкция

1. К видам компетентности не относят:
1. менеджерскую
3. Коммуникативную
2. профессиональную
4. квалификационную
2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:
1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация
3. Характеристика делового общения:
1. партнѐр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные
4. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа
5. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определѐнного поведения или воздействия на него – это:
1. восприятие
2. Коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия
6. Обратная связь:
1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4 все ответы правильные
7. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
1. без обратной связи
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью
8. Виды коммуникации:
1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные
9. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа
10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:
1. отдавайте предпочтение длинным предложениям
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты
11. К эффективным приѐмам слушания не относят:
1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание
12. Как быть внимательным во время беседы?
1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника
4. не принимайте позы обороны
13. Что не относят к правилам эффективного слушания?
1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу
14. К невербальным средства коммуникации не относят:
1. нерефлексивное слушание
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание
15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:
1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные
16. Если дистанция между общающимися составляет 0,51…1,2 м – это дистанция:
1. интимная
2. социальная
3. личная
4. публичная
17. Если дистанция между общающимися составляет 0…0,5 м – это дистанция:
1. публичная
2. социальная
3. интимная
4. личная
18. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
1. интимная
2. личная
3. социальная
4. Публичная
19. Формальному общению соответствует дистанция:
1. более 3,6 м
2. 0…0,5 м

3. 0,51…1,2 м
4. 1,21…3,6 м
20. Неформальному общению соответствует дистанция:
1. 0…0,5 м
2. 0,51…1,2 м
3. более 3,6 м
4. 1,21…3,6 м
21. Создаѐтся впечатление, что говорящий навязывает своѐ мнение в том случае, если речь:
1. слишком быстрая
2. слишком громкая
3. слишком медленная
4. неразборчивая
22. Речь состоящая из длинных фраз:
1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего
23. Неразборчивая речь:
1. снижает интерес у собеседника
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаѐт впечатление, что говорящий навязывает своѐ мнение
24. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:
1. мимика
2. жесты
3. позы
4. жесты и позы
25. Жесты открытости:
1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развѐрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные
26. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:
1. самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

Критерии оценивания тестирования	
Оценка «5» (отлично)	Ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.
Оценка «4» (хорошо)	Ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета.
Оценка «3» (удовлетво-рительно)	Ставится, если ученик правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов.
Оценка «2» (неудовлетво-рительно)	Ставится, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

3.Примерная тематика рефератов/докладов

Формируемые компетенции: ПК 1.2, ПК 1.7, ПК 1.8, ПК 3.5, ПК 3.6, ОК 01, ОК 02, ОК 09.

1. Структура и средства общения
2. Основные трудности общения и причины их возникновения.
3. Социально – психологические характеристики общения. Функции общения
4. Классификация видов общения
5. Общение как обмен информацией. Типы информации
6. Деловая беседа как основная форма делового общения
7. Психологические аспекты переговорного процесса
8. Психологические особенности публичного выступления
9. Этика делового общения
10. Виды социального влияния и их характеристика
11. Лидерство и руководство: основные характеристики.
12. Управленческая деятельность и ее специфика
13. Психологические особенности
14. Стили руководства людьми
15. Управленческое общение: виды, особенности
16. Мотивация сотрудников
17. Психология конфликта
18. Функции конфликтов в организации. Типологии конфликтов в организации.
19. Управление конфликтными ситуациями
20. Черты характера руководителя
21. Стресс: понятие, причины
22. Профилактика стрессов
23. Методы преодоления стрессовых состояний
24. Последствия стресса

Критерии оценивания рефератов/докладов	
Оценка «5» (отлично)	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме, выполнена задача заинтересовать читателя; деление текста на введение, основную часть и заключение; в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи; демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
Оценка «4» (хорошо)	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; уместно используются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощённо-примитивным языком.
Оценка «3» (удовлетво-рительно)	Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение и выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; язык работы в целом не соответствует уровню курса, на котором обучается студент.
Оценка «2» (неудовлетво-рительно)	Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; язык работы можно оценить, как «примитивный».

4.Примерный перечень практических заданий:

Формируемые компетенции: ПК 1.2, ПК 1.7, ПК 1.8, ПК 3.5, ПК 3.6, ОК 01, ОК 02, ОК 09.

1. Вы ведете занятие (урок). Один из учеников во время вашего монолога

постоянно делает комментарии, задает вопросы, беседует с другим учеником. Это новенький в классе ученик. Ваши действия в данной ситуации. Какие механизмы и эффекты восприятия партнера по общению повлияли на ваше решение?
2.Вы работаете с группой детей не первый год. Среди учеников группы (класса) есть неуспевающий ребенок. К вам обратилась мама этого ребенка с претензиями по поводу ваших методов обучения и воспитания («ребенок не понимает, потому что учитель плохо объясняет»). Вам необходимо построить с ней диалог и найти возможный вариант дальнейшей работы с данным учеником. Какие механизмы и эффекты восприятия партнера по общению повлияют на ваше решение
3. Представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах.
Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «нравлюсь ли я тебе», «я хочу тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, симпатичных вам и не очень. Постарайтесь осознать, для чего они вам нужны.
4. Определите правила беседы, продолжив фразу. Если к вам обращаются, то вы должны ... Если с вами разговаривают, то вы должны ... Если другой человек не слышит заданного вами вопроса, то вы должны ...
Если участники беседы значительно старше вас, то вы должны . Если вы не можете сказать ничего уместного, то .
5. Составьте психологический автопортрет, выделяя свои достоинства, которыми могли бы заинтересовать потенциальных работодателей. Затем возможно обсуждение резюме в группе с целью дополнения и корректировки текста.
6. Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? Какие особенности вы для себя отметили? Запишите результаты своих наблюдений, когда слушаете вы и когда слушают вас. «Я слушаю», «Меня слушают:»

Критерии оценивания практических заданий	
Оценка «5» (отлично)	86% и более правильных ответов на предложенные вопросы
Оценка «4» (хорошо)	от 69% до 85% правильных ответов на предложенные вопросы
Оценка «3» (удовлетво-рительно)	от 51% до 68% правильных ответов на предложенные вопросы
Оценка «2» (неудовлетво-рительно)	выставляется во всех остальных случаях

5. Материалы промежуточной аттестации
Контролируемые компетенции: ОК 01-ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3
Промежуточная аттестация по дисциплине. ОП.11 Психология общения проводится в форме зачета.
Примерный перечень вопросов:
1. Понятие и структура общения.
2. Функции общения.
3. Стороны и модели общения.
4. Основные элементы процесса коммуникации.
5. Коммуникационные барьеры.
6. Вербальные средства общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Психологические способы воздействия: подражание, внушение, заражение,убеждение.
9. Манипуляции как способ воздействия на человека, понятие, виды, методы защиты.
10. Механизмы восприятия человека человеком.

11. Роли и ролевые ожидания.
12. Формы делового общения.
13. Основные правила делового общения.
14. Этические нормы взаимоотношений в общении.
15. Этика использования средств выразительности деловой речи.
16. Особенности публичного выступления.
17. Психологическая готовность к публичному выступлению.
18. Культура общения по телефону.
19. Техника и тактика аргументирования.
20. Психологические приемы влияния на собеседников.
21. Структура процесса убеждения.
22. Основные правила ведения беседы.
23. Понятие конфликта. Структура конфликта.
24. Конфликт как проявление стресса.
25. Причины возникновения конфликта. Типология конфликтов.
26. Правила поведения в условиях конфликта.
27. Модели выхода из конфликтной ситуации.
28. Показатели культуры речи в деловом общении.
29. Приемы саморегуляции поведения в общении.
30. Виды общения.
31. Психологические основы педагогического общения.
32. Методы исследования педагогического общения.
33. Общение педагога с родителями школьников.
34. Причины педагогических конфликтов.
35. Технологии разрешения конфликтов в образовательном процессе

Категории оценки ответа на зачете	
Оценка «5» (отлично)	выставляется студенту, если ответ полный и правильный на основании изученного материала; - материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; - задача решена верно, приведено полное правильное решение, включающее правильный ответ и полное верное объяснение с указанием применяемых формул, законов, правил. - ответ самостоятельный;
Оценка «4» (хорошо)	выставляется студенту, если ответ полный и правильный на основании изученного материала; - материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя; - решение задачи вызвало небольшие затруднения; ответ получен, решение в целом верное, но либо недостаточно обоснованное, либо содержит вычислительные погрешности, в результате которых ответ может быть неверным. - потребовалась помощь преподавателя;
Оценка «3» (удовлетво-рительно)	выставляется студенту, если ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный; - задача решена, но допущены ошибки в вычислениях, единицах измерений, студент выполняет практическое задание с небольшой помощью преподавателя;
Оценка «2» (неудовлетво-рительно)	выставляется студенту, если отмечаются такие недостатки в подготовке ученика, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом, решение не соответствует ни одному из критериев, перечисленных выше.