

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ХИМИКО-ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
**ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании Педагогического совета  
фармацевтического техникума

Автор программы:  
Руденко Е.Л.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор фармацевтического техникума

Д.С. Лисицкий

на основании доверенности  
№01-1497 от 01.09.2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности: 33.02.01 Фармация

квалификация: фармацевт

срок обучения СПО по ППССЗ на базе основного общего образования в очной форме

обучения: 2 года 10 месяцев

срок обучения СПО по ППССЗ на базе среднего общего образования в очной форме

обучения: 1 год 10 месяцев

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>3</b>
1.1. Область применения программы.....	3
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	3
1.3. Цели и задачи дисциплины, планируемые результаты освоения дисциплины.....	3
1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:.....	5
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>5</b>
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной деятельности.....	5
2.2. Содержание учебной дисциплины «Психология общения».....	6
2.3. Тематическое планирование учебной дисциплины «Психология общения».....	9
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>10</b>
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	10
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	10
3.3. Использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.....	11
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>11</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>13</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Б. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>15</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ В. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>28</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 33.02.01 «Фармация» (Приказ № 449 от 13.07.2021 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация»). Рабочая программа составлена с учётом примерной основной образовательной программы (ПООП), утверждена Приказом № П-41 от 28.02.2022 Минпросвещения России и ФГБОУ ДПО ИРПО (регистрационный номер 39, протокол ФУМО № 5 от 01.02.2022 г.).

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

Рабочая программа относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу (ОГСЭ).

## 1.3. Цели и задачи дисциплины, планируемые результаты освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Психология общения» даёт представление о целях, функциях и видах общения; способствует овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения, формированию у обучающихся гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан.

**Цель:** формирование у студентов основных понятий, навыков, компетенций по психологии общения, о различных интерпретациях теорий возникновения и механизмах межличностного общения.

### **Задачи:**

- дать представления о теоретических подходах и направлениях в психологии общения;
- показать необходимость и потребность общения;
- сформировать у студентов готовность к определению трудностей в общении и применение методов самодиагностирования способностей к общению;
- показать роль теоретических знаний в применении эффективных способов формального и неформального общения.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

### **умения:**

У.1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;

У.2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;

У.3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;

У.4. Психологически грамотно строить свое общение;

У.5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;

У.6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;

У.7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;

У.8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;

У.9. Выявлять факторы эффективного общения

**знания:**

3.1. Цели, функции, виды общения;

3.2. Средства общения;

3.3. Психологические основы межличностного понимания;

3.4. Особенности, этические нормы и принципы делового общения;

3.5. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;

3.6. Техники слушания, ведения беседы и убеждения;

3.7. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;

3.8. Особенности ролевого взаимодействия;

3.9. Пути формирования эмпатии в общении;

3.10. Особенности межличностной аттракции;

3.11. Способы управления эмоциями и чувствами;

3.12. Психологические основы формирования первого впечатления

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать **общими компетенциями (ОК)**, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

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

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать **профессиональными компетенциями (ПК)**:

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Объём образовательной программы учебной дисциплины 38 часов, в том числе:

– объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем 34 часа;

– самостоятельная работа обучающихся 4 часа.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной деятельности**

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объём образовательной программы учебной дисциплины, всего</b>	<b>38</b>
<b>Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем, всего</b>	<b>34</b>
в том числе:	
уроки	26
семинары	4
консультации	2
промежуточная аттестация в форме – дифференцированного зачёта	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>4</b>

## 2.2. Содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Уровень освоения	Компетенции, умения, знания
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>		<b>Σ 6</b>		
<b>Тема 1.1. Психология как наука</b>	<b>Содержание учебного материала (уроки)</b>		1, 2	ОК.01, ОК.05, У.1, У.2, У.3, У.4, У.5, У.7, У.8, У.9, 3.3, 3.4, 3.7, 3.12
	1.1.1. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке. Основная цель психологии общения. Коммуникативная компетентность и коммуникативная беспомощность. Сходства и различия житейской и научной психологии. Три этапа развития понятий о душе.	2		
	1.1.2. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека. Особенности психики и психических явлений. Характеристика психических процессов, психических состояний, психических свойств человека.	2		
	1.1.3. Представление о личности и ее свойства. Понятие «личность». Сущностная и психологическая характеристика личности. Индивид и индивидуальность. Ключевые свойства личности: направленность, темперамент, характер и способности.	2		
<b>Раздел 2. Психологическая характеристика общения</b>		<b>Σ 10</b>		
<b>Тема 2.1. Взаимосвязь общения и деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала (уроки)</b>		1, 2, 3	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ПК.1.3, У.1, У.2, У.3, У.4, У.5, У.6, У.7, У.8, У.9, 3.1, 3.2, 3.3
	2.1.1. Общение – основа человеческого бытия. Возможности и польза общения. Основные аспекты общения: содержание, цель, средства. Социальный смысл общения.	2		
	2.1.2. Понятие об общении в психологии. Категория «общения» и «деятельности» в психологии. Специфика общения и коммуникации. Характеристика основных видов социальных контактов: деятельность и общение. Теория деятельности Леонтьева А.Н. и Рубинштейна С.Л. Основные виды деятельности и коммуникативные способности.	2		
	2.1.3. Общение как межличностное взаимодействие и обмен информацией. Процесс обмена информации. Вербальный и невербальный уровень. Обратная связь. Содержание общения. Психологические подходы к передаче сообщения. Общение как понимание людьми друг друга. Восприятие как важный инструмент профессионального поведения. Межличностные отношения: любовь, дружба, вражда, одиночество.	2		
	2.1.4. Формы и типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое. Характеристика императива, манипуляции, диалога. Правила взаимоотношений при каждой форме общения.	1		
	<b>Семинар</b>	1	2, 3	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05,
	<b>Семинар № 1.</b> Отработка навыков распознавания различных форм и типов			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Уровень освоения	Компетенции, умения, знания
	общения. Распознавание императивного, манипулятивного, диалогического общения через примеры из общения в рабочем и учебном коллективе, семейной обстановке. Упражнения с инсценированием ситуаций.			ОК.06, ПК.1.3, ПК.1.4, ПК.1.5, У.1, У.2, У.3, У.4, У.5, У.6, У.7, У.9, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.8
<b>Тема 2.2. Цели, уровни, виды и функции общения</b>	<b>Содержание учебного материала (уроки)</b>	1	1, 2, 3	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ПК.1.3, ПК.1.4, ПК.1.5, У.2, У.3, У.4, У.5, У.8, 3.1, 3.2, 3.5
	2.2.1. Цели, уровни и функции общения. Характеристика опосредованного, прямого и косвенного, межличностного и массового общения. Ведущая цель общения. Уровни общения Берна Э. Основные этапы общения.			
	<b>Семинар</b>	1	2, 3	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, У.1, У.2, У.3, У.4, У.5, У.6, У.7, У.8, У.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12
	<b>Семинар № 2.</b> Промежуточное тестирование по теме «Общение». Работа с тестовым материалом и обсуждение ответов. Работа над ошибками.			
<b>Раздел 3. Социальное взаимодействие</b>		<b>Σ 4</b>		
<b>Тема 3.1. Виды социальных взаимодействий</b>	<b>Содержание учебного материала (уроки)</b>	2	1, 2, 3	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ПК.1.3, ПК.1.4, ПК.1.5, У.1, У.2, У.3, У.4, У.5, У.6, У.7, У.8, У.9, 3.2, 3.3, 3.8, 3.12
	3.1.1. Социальная роль, виды социальных ролей. Характеристика социальных ролей. Ролевой репертуар малой группы. Аспекты освоения социальных ролей Леонтьева Д.А. Роли и ролевые ожидания в общении. Необходимость ролевого обучения.			
	3.2.1. Виды социальных взаимодействий, возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Принципы социального действия и социального взаимодействия. Характеристика взаимодействия на микро- и на макроуровнях. Причины возникновения психологических барьеров, барьеры социально-культурного различия и барьеры непонимания.	1		
	<b>Семинар</b>	1	2, 3	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ПК.1.3, ПК.1.4, ПК.1.5, У.1, У.2, У.3, У.7, У.8, У.9, 3.5, 3.6,
	<b>Семинар № 3.</b> Моделирование психологических барьеров через примеры из учебной, профессиональной и семейной жизни. Упражнения «Иностранец» и «Творческий человек».			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Уровень освоения	Компетенции, умения, знания
				3.8, 3.12
<b>Раздел 4. Взаимопонимание в психологии общения</b>		<b>Σ 10</b>		
<b>Тема 4.1. Механизмы взаимопонимания в общении</b>	<b>Содержание учебного материала (уроки)</b>			
	4.1.1. Идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция. Взаимопонимание в психологии общения. Психологические защиты. Значение идентификации, эмпатии, рефлексии и аттракции в общении людей.	2	1, 2, 3	
	4.1.2. Правила эффективного общения. Техники и приемы общения. Психология жестов Алана и Барбары Пиз. Территориальные права в общении.	2		
<b>Тема 4.2. Этические принципы общения</b>	<b>Содержание учебного материала (уроки)</b>			
	4.2.1. Этика общения и культура общения. Требования предъявляемые к внешнему виду человека. Термин «этикет». Основные принципы делового общения. Речевой этикет.	2	1, 2, 3	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ПК.1.3, ПК.1.4, ПК.1.5, У.1, У.2, У.3, У.4, У.5, У.6, У.7, У.8, У.9, 3.3, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12
	4.2.2. Этические принципы общения, общекультурные ценности. Характеристика основных этических принципов. Этическое содержание речи. Профессиональная и эмоциональная культура. Этические принципы общения с клиентами и коллегами.	2		
<b>Тема 4.3. Деловое общение и профессиональный имидж</b>	<b>Содержание учебного материала (уроки)</b>			
	4.3.1. Имидж будущей специальности. Перспективы реализации профессиональных и личностных потребностей, карьерные ожидания и развитие компетенций. Современный образ потребителя в аптеках и фармацевта.	1	1, 2, 3	
	<b>Семинар</b>			
	<b>Семинар № 4.</b> Анализ и дискуссия на тему «Профессиональный имидж». Упражнение «Дипломатия».	1	2, 3	ОК.01, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ПК.1.3, У.1, У.2, У.3, У.4, У.5, У.6, У.7, У.8, У.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.11, 3.12
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>Σ 8</b>		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Дифференцированный зачёт</b>			
	Сдача дифференцированного зачёта по пройденному материалу.	2	2, 3	ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.06, ПК.1.3, ПК.1.4, ПК.1.5, У.1, У.2, У.3, У.4, У.5, У.6, У.7, У.8,
	<b>Консультация</b>			
	Подготовка к дифференцированному зачёту. Ответы на вопросы.	2		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
	Подготовка к дифференцированному зачёту.	4		



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Уровень освоения	Компетенции, умения, знания
				У.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 2.3. Тематическое планирование учебной дисциплины «Психология общения»

Раздел, тема	Объём учебной нагрузки (всего)	Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем, часы				Самостоятельная работа обучающихся
		Уроки	Семинары	Консультации	Дифференцированный зачёт	
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	–	–	–	–
Тема 1.1. Психология как наука	6	6	–	–	–	–
<b>Раздел 2. Психологическая характеристика общения</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	–	–	–
Тема 2.1. Взаимосвязь общения и деятельности	8	7	1	–	–	–
Тема 2.2. Цели, уровни, виды и функции общения	2	1	1	–	–	–
<b>Раздел 3. Социальное взаимодействие</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	–	–	–
Тема 3.1. Виды социальных взаимодействий	4	3	1	–	–	–
<b>Раздел 4. Взаимопонимание в психологии общения</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	–	–	–
Тема 4.1. Механизмы взаимопонимания в общении	4	4	–	–	–	–
Тема 4.2. Этические принципы общения	4	4	–	–	–	–
Тема 4.3. Деловое общение и профессиональный имидж	2	1	1	–	–	–
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>8</b>	–	–	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>



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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Кабинет психологии общения».

Мебель: парта 2-х местная 1200×500 – 15 шт; стул СР-41 – 30 шт, стол руководителя с одной подвесной тумбой вишня – 1 шт, доска магнитно-меловая 3-х секционная – 1 шт.

Оборудование учебного кабинета: не требуется.

Технические средства обучения: проектор, экран, ноутбук или персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением. Или телевизор с возможностью подключения флэш-накопителя.

Оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья: портативный ручной видеоувеличитель – 2 шт, радиокласс (заушный индуктор и индукционная петля) – 1 шт.

Помещения для самостоятельной работы: ноутбук Lenovo Ideapad 330-15IKB – 3 шт, программное обеспечение: Ubuntu 16.04 ((Freewave), Libre Office 6.2.8 (Freewave), Программа экранного доступа, Nvda (Freeware).

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

##### **Основные источники:**

Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 476 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11060-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/489897> (дата обращения: 01.03.2022).\*

\* – соответствует пункту 4.3.4. ФГОС 33.02.01 «Фармация» (Приказ № 449 от 13.07.2021 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация», согласно примерной основной образовательной программы (ПООП), утверждена Приказом № П-41 от 28.02.2022 Минпросвещения России и ФГБОУ ДПО ИРПО (регистрационный номер 39, протокол ФУМО № 5 от 01.02.2022 г.).

##### **Дополнительные источники:**

Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/495457> (дата обращения: 01.03.2022).

Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 350 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9324-0. – Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/489968> (дата обращения: 01.03.2022).

### **Периодическая литература:**

Бюллетень науки и практики : электронный научный журнал / Издательский центр «Наука и практика». – Нижневартовск, 2019. – Ежемес. – ISSN: 2414-2948. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/49817.html> (дата обращения: 01.03.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### **Интернет-источники:**

Психология на русском языке : сайт. – URL: <https://www.psychology.ru/> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст : электронный.–

Постнаука : сайт. – URL: <https://postnauka.ru/> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст : электронный.

Киберленинка : сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст : электронный.

Гугл-академия : сайт. – URL: <https://scholar.google.ru/> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст : электронный.

Справочно-правовая система КонсультантПлюс : сайт. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 01.03.2022). – Текст : электронный.

### **3.3. Использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий**

Рабочая программа дисциплины предусматривает в целях реализации компетентностного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций – кейсов, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий – круглых столов) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Знания:</b> – цели, функции, виды общения; – средства общения; – психологические основы межличностного	– объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; – классифицирует и интерпретирует понятия;	– устный опрос; – решение проблемных и логических задач; – тестирование; – оценка

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>понимания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li> <li>– техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li> <li>– техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li> <li>– правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li> <li>– особенности ролевого взаимодействия;</li> <li>– пути формирования эмпатии в общении;</li> <li>– особенности межличностной аттракции;</li> <li>– способы управления эмоциями и чувствами;</li> <li>– психологические основы формирования первого впечатления</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера;</li> <li>– перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией;</li> <li>– анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах;</li> <li>– анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>– обосновывает использование этических принципов общения;</li> <li>– выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком</li> </ul>	<p>подготовленных докладов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка результатов работы с источниками;</li> <li>– оценка результатов составления сравнительных схем и таблиц;</li> <li>– составление интеллект-карт.</li> </ul>
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</li> <li>– использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка участия в групповых дискуссиях и обсуждениях;</li> <li>– оценка за решение проблемных заданий, решения</li> </ul>

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<ul style="list-style-type: none"> <li>– общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>– психологически грамотно строить свое общение;</li> <li>– эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</li> <li>– управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li> <li>– найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</li> <li>– эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</li> <li>– выявлять факторы эффективного общения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>и приемов эффективного общения;</li> <li>– оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния;</li> <li>– своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения;</li> <li>– обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>познавательных задач;</li> <li>– оценка составления мультимедийных презентаций;</li> <li>– оценка написания эссе;</li> <li>– оценка результатов выполнения творческих проектов.</li> </ul>

### **ПРИЛОЖЕНИЕ А. КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

№ п/п	Тема	Часы	Недели
1	Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке	2	1
2	Своеобразие психических процессов, свойств, и состояний человека	2	2

№ п/п	Тема	Часы	Недели
3	Представление о личности и ее свойства	2	3
4	Общение – основа человеческого бытия	2	4
5	Понятие об общении в психологии. Категория «общения» и «деятельности» в психологии	2	5
6	Общение как межличностное взаимодействие и обмен информацией	2	6
7	Формы и типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое	2	7
	<b>Семинар № 1.</b> Отработка навыков распознавания различных форм и типов общения.		
8	Цели, уровни и функции общения.	2	8
	<b>Семинар № 2.</b> Промежуточное тестирование по теме «Общение».		
9	Социальная роль, виды социальных ролей	2	9
10	Виды социальных взаимодействий, возникновение психологических барьеров при взаимодействии	2	10
	<b>Семинар № 3.</b> Моделирование психологических барьеров через примеры из учебной, профессиональной и семейной жизни.		
11	Идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция	2	11
12	Правила эффективного общения	2	12
13	Этика общения и культура общения	2	13
14	Этические принципы общения, общекультурные ценности	2	14
15	Имидж будущей профессии	2	15
	<b>Семинар № 4.</b> Анализ и дискуссия на тему «Профессиональный имидж».		

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б.1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Цель текущего контроля успеваемости** – контроль освоения запланированных по дисциплине компетенций, знаний и умений.

**Формы текущего контроля успеваемости.** Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в формах: опрос (устный ответ), тестирование, семинар, реферат, доклад, решение ситуационных задач и кейсов, другое.

**Периодичность текущего контроля успеваемости.** Текущий контроль успеваемости проводится в соответствии с рабочей программой и инструкционными картами занятий. Периодичность проведения текущего контроля успеваемости – каждое семинарское занятие.

**Порядок проведения текущего контроля успеваемости.** Текущий контроль успеваемости проводится на учебных занятиях. Порядок проведения текущего контроля успеваемости определяется оценочными средствами (инструкционными картами занятий).

### Б.2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Номер занятия по КТП	Тема занятия	Кол-во часов	Номер инструкционной карты
7	<b>Семинар № 1.</b> Отработка навыков распознавания различных форм и типов общения.	1	1
8	<b>Семинар № 2.</b> Промежуточное тестирование по теме «Общение».	1	2
10	<b>Семинар № 3.</b> Моделирование психологических барьеров через примеры из учебной, профессиональной и семейной жизни.	1	3
15	<b>Семинар № 4.</b> Анализ и дискуссия на тему «Профессиональный имидж».	1	4



### **Б.3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

#### ***Инструкционная карта к семинару по дисциплине «Психология общения» № 1***

**Номер занятия по КТП: 7**

**Тема занятия:** Формы и типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое

**Количество часов: 1**

**Цель:** Развитие у обучающегося общих и профессиональных компетенций, умений и знаний.

Проверка освоения знаний, умений, общих и профессиональных компетенций проводится с учётом результатов текущего контроля по дисциплине:

**умения:**

У.1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;

У.2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;

У.3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;

У.4. Психологически грамотно строить свое общение;

У.5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;

У.6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;

У.7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;

У.8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;

У.9. Выявлять факторы эффективного общения

**знания:**

3.1. Цели, функции, виды общения;

3.2. Средства общения;

3.3. Психологические основы межличностного понимания;

3.4. Особенности, этические нормы и принципы делового общения;

3.5. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;

3.6. Техники слушания, ведения беседы и убеждения;

3.7. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;

3.8. Особенности ролевого взаимодействия;

3.9. Пути формирования эмпатии в общении;

3.10. Особенности межличностной аттракции;

3.11. Способы управления эмоциями и чувствами;

3.12. Психологические основы формирования первого впечатления

**общие компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

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

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

**профессиональные компетенции:**

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

**Место проведения:** «Кабинет психологии общения».

**Материально-техническое обеспечение:** мебель, доска, мультимедийное обеспечение, компьютер.

**Дидактическое обеспечение:** инструкционные карты, карточки с вопросами/заданиями.

**Задание (вопросы для обсуждения):**

Ответьте на поставленные вопросы:

1. Назовите типы межличностного общения, которые принято выделять в отечественной науке.

2. Охарактеризуйте императивное общение. В каких социальных деятельности или ситуациях данный вид общения является оправданным? Как правильно реагировать на императив в профессиональной деятельности, в семье, с друзьями, при взаимодействии с государственными органами? Приведите пример из личного опыта такого типа общения.

3. Охарактеризуйте манипулятивное общение. Основные составляющие манипулятивного воздействия. Как различать манипуляцию?

Приведите пример из личного опыта такого типа общения. Какой вывод из жизненных ситуаций сделан? Совместное обсуждение правил по ограничению собственной манипуляции и отражению действий манипулятора.

4. Охарактеризуйте диалогическое общение. Подвиды диалогического общения. Характеристика антидиалогического и индифферентного типа общения. Приведите пример из личного опыта такого типа общения. Какой вывод из жизненных ситуаций сделан? Инсценировка диалогического общения с использованием ролевых моделей поведения.

5. Назовите правила взаимоотношений при диалогическом общении.

6. При каком типе межличностного общения вы чувствуете себя более комфортно? Какие формы общения следует избегать, а какие необходимо поддерживать и через саморазвитие укреплять в каркасе личности?

### **Критерии оценки:**

**«отлично»:** обучающийся имеет всесторонние, систематические и глубокие знания по вопросам текущей темы, свободно владеет терминологией, проявляет творческие способности в процессе изложения учебного материала; анализирует факты, явления и процессы, проявляет способность делать обобщающие выводы, обнаруживает свое видение решения проблем; уверенно владеет понятийным аппаратом; активно участвует в ответе на занятии/семинаре, полностью отвечает на заданные вопросы (основные и дополнительные), стремясь к развитию дискуссии.

**«хорошо»:** обучающийся имеет полные знания по вопросам данной темы, умеет правильно оценивать эти вопросы, потенциально способен к овладению знаний и обновлению их в ходе дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности; дал ответы на основные и дополнительные вопросы, но не исчерпывающего характера; владеет понятийным аппаратом.

**«удовлетворительно»:** обучающийся имеет знания по основным вопросам данной темы в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, в достаточной мере владеет терминологией; проявил неглубокие знания при освещении принципиальных вопросов и проблем; неумение делать выводы обобщающего характера и давать оценку значения освещаемых рассматриваемых вопросов и т.п.; ответил только на один вопрос занятия/семинара, при этом поверхностно, или недостаточно полно осветил его и не дал ответа на дополнительный вопрос.

**«неудовлетворительно»:** обучающийся имеет значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допускает принципиальные ошибки при ответе на вопросы; не ответил ни на один вопрос занятия/семинара (основной и/или дополнительный); отказался участвовать в работе занятия/семинара.

### **Оценка тестового задания:**

**«отлично»:** не менее 90% правильных ответов.

**«хорошо»:** не менее 80% правильных ответов.

**«удовлетворительно»:** не менее 70% правильных ответов.

**«неудовлетворительно»:** 69 и менее % правильных ответов.

## ***Инструкционная карта к семинару по дисциплине «Психология общения» № 2***

**Номер занятия по КТП:** 8

**Тема занятия:** Цели, уровни и функции общения

**Количество часов:** 1

**Цель:** Развитие у обучающегося общих и профессиональных компетенций, умений и знаний.

Проверка освоения знаний, умений, общих и профессиональных компетенций проводится с учётом результатов текущего контроля по дисциплине:

**умения:**

У.1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;

У.2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;

У.3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;

У.4. Психологически грамотно строить свое общение;

У.5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;

У.6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;

У.7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;

У.8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;

У.9. Выявлять факторы эффективного общения

**знания:**

З.1. Цели, функции, виды общения;

З.2. Средства общения;

З.3. Психологические основы межличностного понимания;

З.4. Особенности, этические нормы и принципы делового общения;

З.5. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;

З.6. Техники слушания, ведения беседы и убеждения;

З.7. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;

З.8. Особенности ролевого взаимодействия;

- 3.9. Пути формирования эмпатии в общении;
- 3.10. Особенности межличностной аттракции;
- 3.11. Способы управления эмоциями и чувствами;
- 3.12. Психологические основы формирования первого впечатления

**общие компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

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

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

**профессиональные компетенции:**

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

**Место проведения:** «Кабинет психологии общения».

**Материально-техническое обеспечение:** мебель, доска, мультимедийное обеспечение, компьютер.

**Дидактическое обеспечение:** инструкционные карты, карточки с вопросами/заданиями.

**Задание (вопросы для обсуждения):**

Ответьте на поставленные вопросы:

1. По каким признакам классифицируются уровни общения?
2. Дайте характеристику одной из классификаций уровней общения. Какие при этом общении используются средства? Какой уровень общения наиболее близок и часто используется обучающимися? Привести примеры из реальной жизни. Обсуждение оптимального и безопасного выбора общения в зависимости от ситуации.

3. Классификация целей общения у людей и животных? Вспомните примеры о поведении животных для описания ведущей цели общения.

4. Содержание общих функций общения. Как функции общения людей отличаются от функций общения животных? Обсуждение выводов об назначении общения для людей и животных.

5. Проанализируйте, какие уровни и функции общения из каждой классификации чаще всего встречаются в деятельности фармацевта? Приведите примеры из собственных наблюдений и сформулируйте собственные поведенческие нормы.

Тест.

Инструкция к тесту: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».

1. Общение это:

А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Под прямым общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

3. Личность – это:

А) Это человек, самостоятельно выстраивающий и контролирующей свою жизнь и несущий за нее полную ответственность.

Б) Это объект, наделенный социальными ролями, не имеющий собственных предпочтений и привычек.

В) Конкретный человек, являющийся представителем определенного общества, определенной социальной группы, занимающийся конкретным видом деятельности, осознающий свое отношение к окружающему через групповые установки.

4. Общение по содержанию выделяют:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) биологическое, социальное;

В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

5. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) это ... общение:

А) манипулятивное;

Б) императивное;

В) диалогическое.

### **Критерии оценки:**

**«отлично»:** обучающийся имеет всесторонние, систематические и глубокие знания по вопросам текущей темы, свободно владеет терминологией, проявляет творческие способности в процессе изложения учебного материала; анализирует факты, явления и процессы, проявляет способность делать обобщающие выводы, обнаруживает свое видение решения проблем; уверенно владеет понятийным аппаратом; активно участвует в ответе на занятия/семинаре, полностью отвечает на заданные вопросы (основные и дополнительные), стремясь к развитию дискуссии.

**«хорошо»:** обучающийся имеет полные знания по вопросам данной темы, умеет правильно оценивать эти вопросы, потенциально способен к овладению знаний и обновлению их в ходе дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности; дал ответы на основные и дополнительные вопросы, но не исчерпывающего характера; владеет понятийным аппаратом.

**«удовлетворительно»:** обучающийся имеет знания по основным вопросам данной темы в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, в достаточной мере владеет терминологией; проявил неглубокие знания при освещении принципиальных вопросов и проблем; неумение делать выводы обобщающего характера и давать оценку значения освещаемых рассматриваемых вопросов и т.п.; ответил только на один вопрос занятия/семинара, при этом поверхностно, или недостаточно полно осветил его и не дал ответа на дополнительный вопрос.

**«неудовлетворительно»:** обучающийся имеет значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допускает принципиальные ошибки при ответе на вопросы; не ответил ни на один вопрос занятия/семинара (основной и/или дополнительный); отказался участвовать в работе занятия/семинара.

## ***Инструкционная карта к семинару по дисциплине «Психология общения» № 3***

**Номер занятия по КТП: 10**

**Тема занятия:** Виды социальных взаимодействий, возникновение психологических барьеров при взаимодействии

## **Количество часов: 2**

**Цель:** Развитие у обучающегося общих и профессиональных компетенций, умений и знаний.

Проверка освоения знаний, умений, общих и профессиональных компетенций проводится с учётом результатов текущего контроля по дисциплине:

### **умения:**

У.1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;

У.2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;

У.3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;

У.4. Психологически грамотно строить свое общение;

У.5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;

У.6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;

У.7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;

У.8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;

У.9. Выявлять факторы эффективного общения

### **знания:**

З.1. Цели, функции, виды общения;

З.2. Средства общения;

З.3. Психологические основы межличностного понимания;

З.4. Особенности, этические нормы и принципы делового общения;

З.5. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;

З.6. Техники слушания, ведения беседы и убеждения;

З.7. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;

З.8. Особенности ролевого взаимодействия;

З.9. Пути формирования эмпатии в общении;

З.10. Особенности межличностной аттракции;

З.11. Способы управления эмоциями и чувствами;

З.12. Психологические основы формирования первого впечатления

### **общие компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

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

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;



ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

**профессиональные компетенции:**

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

**Место проведения:** «Кабинет психологии общения».

**Материально-техническое обеспечение:** мебель, доска, мультимедийное обеспечение, компьютер.

**Дидактическое обеспечение:** инструкционные карты, карточки с вопросами/заданиями.

**Задание (вопросы для обсуждения):**

Ответьте на поставленные вопросы:

1. Что такое социальное взаимодействие? Какова цель и признаки социального взаимодействия?

2. Что такое социальное действие? Какая связь с социальным взаимодействием? Термин «воздействие».

3. Назовите основные виды социального взаимодействия? Перечислите три формы взаимодействия? Какая форма взаимодействия наиболее соответствует вашему типу личности?

4. Что представляют собой барьеры взаимодействия? Опишите известные вам причины плохой коммуникации.

5. Перечислите основные барьеры социального взаимодействия? Из предложенных смоделированных ситуаций попробуйте найти оптимальное решение для разрушения барьера. Предложенные ситуации будут касаться профессиональной деятельности, семейной и общественной.

Проведение упражнения «Иностранец», которое направлено на способность поставить себя на место другого человека и развитие способности видеть происходящее в новом, необычном ракурсе.

Проведение упражнения «Творческий человек», которое направлено на осознание участниками существующих в их сознании стереотипов о том, какие люди являются творческими, а какие нет, и в чем это проявляется внешне.

### **Критерии оценки:**

**«отлично»:** обучающийся имеет всесторонние, систематические и глубокие знания по вопросам текущей темы, свободно владеет терминологией, проявляет творческие способности в процессе изложения учебного материала; анализирует факты, явления и процессы, проявляет способность делать обобщающие выводы, обнаруживает свое видение решения проблем; уверенно владеет понятийным аппаратом; активно участвует в ответе на занятии/семинаре, полностью отвечает на заданные вопросы (основные и дополнительные), стремясь к развитию дискуссии.

**«хорошо»:** обучающийся имеет полные знания по вопросам данной темы, умеет правильно оценивать эти вопросы, потенциально способен к овладению знаний и обновлению их в ходе дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности; дал ответы на основные и дополнительные вопросы, но не исчерпывающего характера; владеет понятийным аппаратом.

**«удовлетворительно»:** обучающийся имеет знания по основным вопросам данной темы в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, в достаточной мере владеет терминологией; проявил неглубокие знания при освещении принципиальных вопросов и проблем; неумение делать выводы обобщающего характера и давать оценку значения освещаемых рассматриваемых вопросов и т.п.; ответил только на один вопрос занятия/семинара, при этом поверхностно, или недостаточно полно осветил его и не дал ответа на дополнительный вопрос.

**«неудовлетворительно»:** обучающийся имеет значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допускает принципиальные ошибки при ответе на вопросы; не ответил ни на один вопрос занятия/семинара (основной и/или дополнительный); отказался участвовать в работе занятия/семинара.

## ***Инструкционная карта к семинару по дисциплине «Психология общения» № 4***

**Номер занятия по КТП: 15**

**Тема занятия: Имидж будущей профессии**

**Количество часов: 1**

**Цель:** Развитие у обучающегося общих и профессиональных компетенций, умений и знаний.

Проверка освоения знаний, умений, общих и профессиональных компетенций проводится с учётом результатов текущего контроля по дисциплине:

**умения:**

У.1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;

У.2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;

У.3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;

У.4. Психологически грамотно строить свое общение;

У.5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;

У.6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;

У.7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;

У.8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;

У.9. Выявлять факторы эффективного общения

**знания:**

З.1. Цели, функции, виды общения;

З.2. Средства общения;

З.3. Психологические основы межличностного понимания;

З.4. Особенности, этические нормы и принципы делового общения;

З.5. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;

З.6. Техники слушания, ведения беседы и убеждения;

З.7. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;

З.8. Особенности ролевого взаимодействия;

З.9. Пути формирования эмпатии в общении;

З.10. Особенности межличностной аттракции;

З.11. Способы управления эмоциями и чувствами;

З.12. Психологические основы формирования первого впечатления

**общие компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

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

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

**профессиональные компетенции:**

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

**Место проведения:** «Кабинет психологии общения».

**Материально-техническое обеспечение:** мебель, доска, мультимедийное обеспечение, компьютер.

**Дидактическое обеспечение:** инструкционные карты, карточки с вопросами/заданиями.

**Задание (вопросы для обсуждения):**

Ответьте на поставленные вопросы:

1. Формирование культуры общения фармацевта. Почему фармацевту важно понимать и владеть культурой общения? Исторический и социальный смысл культуры общения. Приведите примеры о применении норм сверхвежливости? Что это за ситуации?

2. Имидж будущей специальности: развитие, перспективы, личный вклад. Какой вы видите специальность через 5, 10 лет, какой вклад хотели бы внести в развитие отрасли? Ваши личные перспективы в фармации. Почему об этом важно задумываться уже сейчас? Современный образ потребителя и фармацевта.

Проведение упражнения «Дипломатия», которое направлено на выработку компромиссов в общении.

**Критерии оценки:**

**«отлично»:** обучающийся имеет всесторонние, систематические и глубокие знания по вопросам текущей темы, свободно владеет терминологией, проявляет творческие способности в процессе изложения учебного материала; анализирует факты, явления и процессы, проявляет способность делать обобщающие выводы, обнаруживает свое видение решения проблем; уверенно владеет понятийным аппаратом; активно

участвует в ответе на занятия/семинаре, полностью отвечает на заданные вопросы (основные и дополнительные), стремясь к развитию дискуссии.

**«хорошо»:** обучающийся имеет полные знания по вопросам данной темы, умеет правильно оценивать эти вопросы, потенциально способен к овладению знаний и обновлению их в ходе дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности; дал ответы на основные и дополнительные вопросы, но не исчерпывающего характера; владеет понятийным аппаратом.

**«удовлетворительно»:** обучающийся имеет знания по основным вопросам данной темы в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, в достаточной мере владеет терминологией; проявил неглубокие знания при освещении принципиальных вопросов и проблем; неумение делать выводы обобщающего характера и давать оценку значения освещаемых рассматриваемых вопросов и т.п.; ответил только на один вопрос занятия/семинара, при этом поверхностно, или недостаточно полно осветил его и не дал ответа на дополнительный вопрос.

**«неудовлетворительно»:** обучающийся имеет значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допускает принципиальные ошибки при ответе на вопросы; не ответил ни на один вопрос занятия/семинара (основной и/или дополнительный); отказался участвовать в работе занятия/семинара.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ В. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **В.1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

**Цель промежуточной аттестации** – дифференцированный зачет по дисциплине проводится с целью контроля освоения запланированных по дисциплине компетенций, знаний и умений. Проверка освоения компетенций, знаний, умений проводится с учётом результатов текущего контроля по дисциплине.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися должны быть освоены умения и знания, общие и профессиональные компетенции:

#### **умения:**

У.1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;

У.2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;

У.3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;

У.4. Психологически грамотно строить свое общение;

У.5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;

У.6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;

У.7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;

У.8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;

У.9. Выявлять факторы эффективного общения

**знания:**

3.1. Цели, функции, виды общения;

3.2. Средства общения;

3.3. Психологические основы межличностного понимания;

3.4. Особенности, этические нормы и принципы делового общения;

3.5. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;

3.6. Техники слушания, ведения беседы и убеждения;

3.7. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;

3.8. Особенности ролевого взаимодействия;

3.9. Пути формирования эмпатии в общении;

3.10. Особенности межличностной аттракции;

3.11. Способы управления эмоциями и чувствами;

3.12. Психологические основы формирования первого впечатления

**общие компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

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

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

**профессиональные компетенции:**

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

**Формы промежуточной аттестации.** Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме: дифференцированного зачёта.

**Порядок проведения промежуточной аттестации.** Порядок проведения промежуточной аттестации определяется оценочными материалами.

**Периодичность промежуточной аттестации.** Промежуточная аттестация проводится на последнем занятии по данной дисциплине.

**Место проведения:** «Кабинет психологии общения».

**Количество часов:** 2.

## **В.2. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ**

**Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту:**

1. Наука психология. Отличие научной психологии от житейской.
2. Когда и как появилась психология?
3. Термин психика.
4. Психические явления, которые характеризуют психику человека.
5. Психические процессы, психические состояния, психические свойства.
6. Эмоциональная характеристика психического состояния.
7. Личность. Сущностные характеристики.
8. Психологическая структура личности.
9. Направленность личности. Потребности и мотивы.
10. Способности. Виды.
11. Типы темпераментов.
12. Характер.
13. Характеристика воли.
14. Социальный смысл общения.
15. Роль общения в развитии человеческой психики.
16. Общение (терминология). Специфика общения.
17. Взаимосвязь общения и деятельности.
18. Коммуникативные способности.
19. Средства и система действий обмена информацией.
20. Вербальный и невербальный способ передачи информации.
21. Цель обратной связи.
22. Виды взаимодействия и взаимопонимания.
23. Типы межличностного общения.
24. Классификация уровней общения.
25. Структура общения.
26. Виды социальных ролей. Социальное взаимодействие. Барьеры взаимодействия.
27. Идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция.
28. Техники общения.

- 29. Этика и культура общения.
- 30. Общекультурные ценности.

**Термины для подготовки к дифференцированному зачёту:**

Общение (термин); межличностное общение (термин), что способствует организации совместной деятельности; опишите коммуникативную сторону общения, ролевое общение, характеристика диалогического общения (термин); персонифицированный характер общения (характеристика); интерактивная сторона общения (характеристика); виды общения; способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из внутреннего состояния (термин); обратная связь (термин); какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения; значение жестов; восприятие (термин); социализация (термин); польза общения; отличие научной психологии от житейской; личность (термин).

Итоговое тестирование (пример):

1. Общение это:
  - а) передача информации;
  - в) взаимодействие людей;
  - г) восприятие людьми друг друга
  - д) все варианты верны
2. Межличностное общение:
  - а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности и мало зависят от социальных ролей партнеров
  - б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах
3. Способствует организации совместной деятельности:
  - а) кооперация
  - б) конкуренция
4. Отметьте высказывание, которое передает безоценочное восприятие личности партнера по общению:
  - а) «Ты молодец!»
  - б) «Ты грубиян!»
  - в) «Ты решил задачу неправильно»
5. Коммуникативная сторона общения:
  - а) состоит в обмене информацией между людьми
  - б) заключается в социальных контактах между людьми
  - в) означает процесс восприятия между людьми
6. Ролевое общение:
  - а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности
  - б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах



7. Диалогическое общение это:
- а) форма общения, предполагающая неравноправие партнеров
  - б) равноправное субъект-субъектное общение
  - в) оба ответа не верны
8. Отметьте высказывания, которые носят персонифицированный характер общения:
- а) «Я не думала, что ты такой грубый»
  - б) «Не смей разговаривать со мной в таком тоне!»
  - в) «Мне не нравится, когда со мной разговаривают в таком тоне...»
9. Интерактивная сторона общения заключается:
- а) в восприятии и проявлении эмпатии между партнерами по общению
  - б) в организации взаимодействия между людьми
10. Со стороны одного участника взаимодействия возникает намерение нанести ущерб другому в случае:
- а) соревнования
  - б) конфронтации

### В.3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗА ЗАДАНИЕ

**«отлично»:** обучающийся имеет всесторонние, систематические и глубокие знания по вопросам дисциплины, свободно владеет терминологией, проявляет творческие способности в процессе изложения учебного материала; анализирует факты, явления и процессы, проявляет способность делать обобщающие выводы, обнаруживает свое видение решения проблем; уверенно владеет понятийным аппаратом; полностью отвечает на заданные вопросы (основные и дополнительные), стремясь к развитию дискуссии.

**«хорошо»:** обучающийся имеет полные знания по вопросам данной дисциплины, умеет правильно оценивать эти вопросы, потенциально способен к овладению знаний и обновлению их в ходе дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности; дал ответы на основные и дополнительные вопросы, но не исчерпывающего характера; владеет понятийным аппаратом.

**«удовлетворительно»:** обучающийся имеет знания по основным вопросам данной дисциплины в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, в достаточной мере владеет терминологией; проявил неглубокие знания при освещении принципиальных вопросов и проблем; неумение делать выводы обобщающего характера и давать оценку значения освещаемых рассматриваемых вопросов и т.п.; ответил только на один вопрос, при этом поверхностно, или недостаточно полно осветил его и не дал ответа на дополнительный вопрос.

**«неудовлетворительно»:** обучающийся имеет значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допускает принципиальные ошибки при ответе на вопросы; не ответил ни на один вопрос (основной и/или дополнительный); отказался отвечать на заданные

вопросы.

**Оценка тестового задания:**

«отлично»: не менее 90% правильных ответов.

«хорошо»: не менее 80% правильных ответов.

«удовлетворительно»: не менее 70% правильных ответов.

«неудовлетворительно»: 69 и менее % правильных ответов.

**В.4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗА ПРОМЕЖУТОЧНУЮ АТТЕСТАЦИЮ**

Результат промежуточной аттестации	Характеристика
отлично	Оценка зачётного задания и текущей аттестации на оценки «хорошо» и «отлично», не менее 50% оценок «отлично»
хорошо	Оценка зачётного задания и текущей аттестации на оценки «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично», не менее 50% оценок на «хорошо» и/или «отлично»
удовлетворительно	Оценка зачётного задания и текущей аттестации на оценки «удовлетворительно»
неудовлетворительно	Оценка зачётного задания и текущей аттестации на оценки «неудовлетворительно»