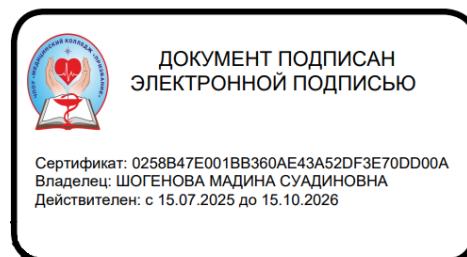


ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ «ПРИЗВАНИЕ»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

специальности
33.02.01.ФАРМАЦИЯ
Квалификация - Фармацевт
на базе среднего общего образования

г.Нальчик

Одобрена цикловой методической
комиссией математического,
общего, естественнонаучного
циклов и общепрофессиональных
дисциплин

Протокол №1 от 29.08.2025 г.

Председатель ЦМК

Калмыкова А.М.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 33.02.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.07.2021 г. № 449

Организация-разработчик: ЧПОУ «МедКолледж «Призвание».

Разработчик: Блиева Ф.И. - преподаватель ЧПОУ «МедКолледж«Призвание».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 33.02.01 Фармация.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующие ОК, ПК:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

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.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения изнания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	-использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; -использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; -общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; -психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; -управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; -найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; -эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; -выявлять факторы эффективного общения.	- цели, функции, виды общения; - средства общения; -психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; -техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; -техники слушания, ведения беседы и убеждения; -правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; -особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; -особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; -психологические основы формирования первого впечатления

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной	48
в т.ч. в форме практической подготовки	16
в том числе:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	14
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация в форме зачета	2

Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере.	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 06
	Характеристика общения. Функции общения: контактная, информационная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации, экспрессивная функция и др. Структура общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Понятие делового общения.		
Тема 2. Виды и уровни общения.	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 06
	Понятие об уровне общения. Уровни общения по А.Б.Добрович: примитивный, «контакт масок», манипулятивный, игровой, конвенциональный, деловой, духовный. Виды общения. Невербальное общение. Вербальное общение.		
Тема 3. Межличностная коммуникация.	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Коммуникативные барьеры. Барьеры понимания. Барьеры социокультурных различий. Барьеры отношения.		
	В том числе практических занятий:	2	

	Практическое занятие №1. Коммуникативные барьеры в общении и их преодоление.		
Тема 4. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия, казуальная атрибуция. Понятие об «аттракции» и её влияния на развитие процесса общения. Приемы формирования аттракции		
	В том числе практических занятий Практическое занятие №2. Механизмы восприятия и понимания людьми друг друга.	2	
Тема 5. Межличностное взаимодействие.	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	Виды социальных взаимодействий. Конкуренция и кооперация. Интерактивная сторона общения. Роль и ролевые ожидания. Ролевое взаимодействие. Трансактный анализ общения Э.Берна. Виды транзакций.		
	В том числе практических занятий Практическое занятие №3. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.	2	
Тема 6. Личность и общение.	Содержание учебного материала Понятие личности. Особенности личности фармацевтического работника. Личность и общение. Общение в деятельности фармацевтического работника. Структура личности. Темперамент и характер.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 06

Тема 7. Основные умения общения	Синтоническая модель общения. Раппорт. Способы установления раппорта. Конгруэнтность. Сенсорная острота. Гибкость в общении. Ресурсное состояние. Сенсорные каналы и их использование в общении. Визуальная репрезентативная система. Аудиальная репрезентативная система. Кинестетическая репрезентативная система. Использование знаний о ведущей репрезентативной системе в общении.	2	
Тема 8. Виды и техники слушания.	Содержания учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	Понятия слушания. Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Ошибки слушания. Техники слушания. Рефлексивное/активное слушание. Нерефлексивное /пассивное слушание. Правила эмпатического слушания. Виды вопросов и правила их использования в общении.		
	В том числе практических занятий Практическое занятие №4. Методы эффективного слушания в общении.	2	
Тема 9. Коммуникативные способности. Методы развития коммуникативных способностей.	Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	Коммуникативные способности. Структура коммуникативных способностей. Знаки внимания в общении. Compliments, похвала, поддержка. Правила комплимента. Особенности манеры говорить. Особенности внешнего облика в деловом общении. Техника «Я-высказывания». Способы развития коммуникативных способностей. Аттракция. Приемы формирования аттракции.		
Тема 10. Механизмы психологического воздействия.	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	Понятие психологического воздействия. Методы психологического воздействия. Техники заражения и внушения. Техника убеждения. Правила эффективного убеждения. Аргументация. Методы аргументации. Техника манипулирования.		

	Манипулятивные приемы. Способы защиты от манипуляции. Методы пассивной защиты и методы активной защиты.		
	В том числе практических занятий Практическое занятие №5. Методы психологического воздействия. Правила их использования.	2	
Тема 11-12 Технологии делового общения. Публичное выступление	Содержание учебного материала Структура деловой беседы. Этапы деловой беседы. Эффективный психологический контакт и способы его установления. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Деловые совещания. Виды совещаний. Подготовка программы совещания. Повестка дня. Публичное выступление. Правила публичного выступления. Правила общения по телефону. Преимущества телефонных коммуникаций. Искусство ведения телефонных разговоров. Этикет делового телефонного разговора. Особенности деловой корреспонденции. Деловое письмо. Схема построения делового письма. Особенности делового стиля. Правила деловой переписки в мессенджерах.	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	В том числе практических занятий Практическое занятие №6. Технологии делового общения.	2	
Тема 13. Конфликты в деловом общении.	Содержание учебного материала Понятие конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Стили разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Кодекс поведения в конфликте.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	В том числе практических занятий Практическое занятие №7. Преодоление конфликтных ситуаций в фармацевтической деятельности.	2	

Тема 14. Стресс-менеджмент в деловом общении.	Причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения. Профилактика и преодоление стресса. Синдром профессионального выгорания. Факторы профессионального выгорания. Симптомы профессионального выгорания. Рекомендации по профилактике профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Аутогенная тренировка. Медитация. Массаж. Сон.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
Тема 15. Этика делового общения в фармацевтической деятельности.	Содержание учебного материала Этика общения и культура общения. Этика делового общения. Понятие о деонтологии. Деонтологические принципы работы фармацевта. Особенности и проблемы фармацевтической деонтологии. Биоэтика. Этический кодекс фармацевтического работника. Социальная и нравственная ответственность фармацевта.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
Тема 16. Профессиональный этикет фармацевтических работников.	Содержание учебного материала Понятие этикета в фармацевтической деятельности. Культура поведения. Особенности профессионального этикета. Деловой этикет. Вербальный этикет. Заповеди делового этикета. Этические особенности взаимодействия фармацевта и больного. Особенности взаимоотношений фармацевта и врача.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	Практическое занятие № 8. Зачет.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащённый оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- доска классная.

Технические средства обучения, необходимые для реализации программы:

- мультимедийная установка;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- DVD–проигрыватель.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные, электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Островская, И.В. Психология общения: Учебник /И.В.Островская –Москва: ГЭОТАР–МЕДИА, 2019. – 192с.

2. Столяренко, Л.Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 317с.

3.2.2. Основные электронные издания

1. 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://www.urait.ru/bcode/489968>

2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/469702>

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/469732>

4. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/474640>

5. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538>

6. Якуничева, О. Н. Медицинская психология. Курс лекций: учебное пособие для спо / О. Н. Якуничева. — 3-е изд., испр. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-8427-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176685>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Волкова, А.И. Психология общения: Учебник / А.И. Волкова. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. — 446с.

2. Харова, М.Н. Психология общения: Учебник /М.Н. Жарова. — Москва: Академия, 2018. — 256с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>Знания:</i> -цели, функции, виды общения; -средства общения; -психологические основы межличностного понимания; -особенности, этические нормы и принципы делового общения; -техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; -техники слушания, ведения беседы и убеждения; -правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; -особенности ролевого взаимодействия; -пути формирования эмпатии в общении; -особенности межличностной аттракции; -способы управления эмоциями и чувствами; -психологические основы формирования первого впечатления	-объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; -классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; -перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; -анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; -анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -обосновывает использование этических принципов общения; -выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком	Методы: оценка результатов выполнения практической работы экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Итоговый контроль– дифференцированный зачет/зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.
<i>Умения:</i> -использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной	- рациональность организации решений в смоделированных стандартных и	Экспертная оценка решения практической задачи в билете.

деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; -психологически грамотно строить свое общение; -эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; - у п р а в л я т ь эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; -найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; -эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; -выявлять факторы эффективного общения	нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения; -оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - с в о е в р е м е н н о с т ь контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; -обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы	
--	--	--