



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИСППО  
  
  
«19» мая 2023 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

33.02.01 Фармация

Краснодар 2023

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 33.02.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2021 г. № 449 (зарегистрирован в Минюсте РФ 18.08.2021 № 64689)

ОГСЭ.05 Психология общения

Форма обучения	очная
3 курс	6 семестр
Всего 56 часа, в том числе:	
лекции	28 час.
практические занятия	28 час.
самостоятельные занятия	- час.
консультации	- час.
форма итогового контроля	диф.зачет

Составитель: преподаватель  Лопотенко Юрий Юрьевич

подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин правового направления, географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 33.02.01 Фармация, протокол № 10 от «18» мая 2023 г.

Председатели предметно-цикловой комиссии:

 Гаспарян Норета Овсеповна

Рецензенты:

Канд.психол.наук, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления ФГБОУ ВО «КубГУ»		Т.С. Пухарева
Канд.психол.наук, доцент кафедры педагогики, психологии и физической культуры ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»		А.В. Левченко



Подпись Левченко А.В. заверю

Начальник  
отдела кадров КГИК



» \_\_\_\_\_ г.

ЛИСТ  
согласования рабочей программы дисциплины  
ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность среднего профессионального образования  
33.02.01 Фармация

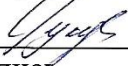
Зам. директора ИНСПО

  
\_\_\_\_\_ *Е.И. Рыбалко*

подпись

«12» мая 2023 г.


Директор Научной библиотеки КубГУ

  
\_\_\_\_\_ *М.А. Худе*

подпись

«11» мая 2023 г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-информационного обеспечения образовательной программы

  
\_\_\_\_\_ *И.В. Милюк*

подпись

«10» мая 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ4	
1.1 Область применения программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:.....	4
1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:.....	4
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (Перечень формируемых компетенций).....	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	7
2.2 Структура дисциплины:.....	7
2.3 Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	9
2.4 Содержание разделов дисциплины.....	13
2.4.1 Занятия лекционного типа.....	13
2.4.2 Занятия семинарского типа.....	14
2.4.3 Практические занятия (Лабораторные занятия).....	16
2.4.4 Содержание самостоятельной работы.....	16
2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	17
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	20
3.1.Образовательные технологии при проведении лекций.....	20
3.2.Образовательные технологии при проведении практических занятий.....	21
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	22
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	22
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения.....	22
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	23
5.1. Основная литература.....	23
5.2. Дополнительная литература.....	23
5.3. Периодические издания.....	23
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	23
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	24
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	27
7.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	27
7.2. Критерии оценки знаний.....	28
7.3. Оценочные средств для проведения текущей аттестации.....	31
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации.....	32
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации.....	32
7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации.....	33
8. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	33
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	33

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Область применения программы учебной дисциплины «Психология общения»

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация в части освоения общепрофессиональной дисциплины «Психология общения» и предназначена для освоения обучающимися соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

## 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Психология общения» входит в Общий гуманитарный и социально-экономический цикл программы подготовки специалистов среднего звена. Данная дисциплина опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин по специальности 33.02.01 Фармация.

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения опирается на предшествующие дисциплины: «Основы философии». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06

№	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В рез-те изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Практический опыт (владеть)
1	ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;	- цели, функции, виды общения;	использовать полученные знания	
2	ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- средства общения;	в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;	
3	ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- психологические основы межличностного понимания;	- использовать вербальные и невербальные средства общения	
4	ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- особенности, этические нормы и принципы делового общения;	в деятельности;	
5	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;	- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;	
6	ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь	- техники слушания, ведения беседы и убеждения;	- психологически грамотно строить свое общение;	
			- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;	- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;	
			- особенности ролевого взаимодействия;	- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;	
			- пути формирования эмпатии	- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;	
			в общении;	- эффективно пользоваться рекомендациями и	
			- особенности		

		потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента	межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами;	правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения	
7	ПК 1.4	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	- психологические основы формирования первого впечатления		
8	ПК 1.5	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента			

### 1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

Целью дисциплины: освоить умения и знания:

Уметь: 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

Знать: 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.

*Задачи дисциплины:*

Основными задачами дисциплины являются: овладение студентами приемами эффективного общения в профессиональной деятельности; умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; ознакомление студентов с механизмами взаимопонимания в общении; техниками и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения; этическими принципами общения

### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (Перечень формируемых компетенций)

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01,	- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;	- цели, функции, виды общения; - средства общения; - психологические основы межличностного понимания;

<p>ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li> <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>- 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>
---	--	--

Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, 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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	56
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	56
в том числе:	
занятия лекционного типа	28
практические занятия	28
лабораторные занятия	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	-
Промежуточная аттестация	Диф.зачет

### 2.2. Структура дисциплины:

#### 2.2 Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Максимальная нагрузка	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студента
		Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	4	2	2	-
Тема 2. Межличностная коммуникация	4	2	2	-
Тема 3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	4	2	2	-
Тема 4. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	8	4	4	-
Тема 5. Межличностное взаимодействие	8	4	4	-
Тема 6. Восприятие и понимание в деловом общении	8	4	4	-
Тема 7. Психологическое влияние в процессе делового общения	8	4	4	-
Тема 8. Правила эффективного общения	4	2	2	-



Тема 9. Конфликты в деловом общении	4	2	2	-
Тема 10. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	4	2	2	-
<b>Итого</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>-</b>

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов учебной дисциплины и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды Компетенций и личностных результатов <sup>1</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>ОГСЭ.05 Психология общения</b>		<b>56</b>	
<b>Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 01, ОК 02, ОК 06</b>
	<b>Лекция № 1.</b> Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
<b>Тема 2. Межличностная коммуникация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 2.</b> Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.		
	<b>В том числе практических занятий</b>		

<sup>1</sup> Могут быть приведены коды личностных результатов реализации программы воспитания в соответствии с Приложением 3 ПООП.

	<b>Практические занятия №2.</b> Структура деловой коммуникации и ее элементы. Вербальные и невербальные средства общения	2	
<b>Тема 3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 3.</b> Понятие коммуникации и ее основные принципы. Основные каналы невербальной коммуникации.		
	<b>В том числе практических занятий</b> <b>Практические занятия №3.</b> Речь как средство коммуникации. Умение говорить. Диалог в деловом общении.	2	
<b>Тема 4. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 4.</b> Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания.		
	<b>Лекция № 5.</b> Виды и правила использования вопросов в общении.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	2	
	<b>Практические занятия №4.</b> Виды и правила использования вопросов в общении		
<b>Практические занятия №5.</b> Организация эффективного слушания в общении.	2		
<b>Тема 5. Межличностное взаимодействие</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 6.</b> Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения.		
	<b>Лекция № 7.</b> Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы аттракции	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>	2	
	<b>Практические занятия №6.</b> Механизмы аттракции. Приемы аттракции. Формирование доверительности в общении.		
<b>Практические занятия №7.</b> Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.	2		

<b>Тема 6. Восприятие и понимание в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 8.</b> Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления.	2	
	<b>Лекция № 9.</b> Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	<b>Практическое занятие №8.</b> Приемы формирования первого впечатления. <b>Практическое занятие №9.</b> Факторы формирования аттракции.	2 2	
<b>Тема 7. Психологическое влияние в процессе делового общения</b>	<b>Лекционные занятия</b>		<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 10.</b> Психологическое влияние, его средства и виды. Заражение, внушение.	2	
	<b>Лекция № 11.</b> Аргументация в процессе убеждения.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	<b>Практическое занятие № 10.</b> Заражение и внушение как механизмы психологического влияния. Убеждение как вид психологического влияния <b>Практическое занятие № 11.</b> Понятие манипуляции и ее технологии. Манипуляционные приемы в деловом общении.	2 2	
<b>Тема 8. Правила эффективного общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 12.</b> Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стили общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения.	2	
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	<b>Практическое занятие №12.</b> Эффективное ведение диалога.	2	
<b>Тема 9. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 13.</b> Понятие и структура конфликта. Типы и причины конфликтов в деловом общении	4	
	<b>В том числе практических занятий</b>		

	<b>Практическое занятие №13.</b> Виды межличностных конфликтов их характеристики. Причины возникновения конфликтов в организации.	<b>2</b>	
<b>Тема 10. Способы предупреждения и разрешения конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5</b>
	<b>Лекция № 14.</b> Способы предупреждения конфликтов. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>	
<b>Практическое занятие №14.</b> Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов.			
<b>Всего</b>		<b>56</b>	

## 2.4 Содержание разделов дисциплины

### 2.4.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<b>6 семестр</b>			
1	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения.	Р, У
2	Тема 2. Межличностная коммуникация	Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Понятие делового общения и его особенности.	Р, У
3	Тема 3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	Понятие коммуникации. Структура деловой коммуникации и ее элементы. Вербальные и невербальные средства общения. Понятие коммуникации и ее основные принципы. Основные каналы невербальной коммуникации. Речь как средство коммуникации. Умение говорить. Диалог в деловом общении.	Р, У
4	Тема 4. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении. Организация эффективного слушания в общении.	Р, У
5	Тема 5. Межличностное взаимодействие	Межличностное взаимодействие. Взаимодействие в процессе общения. Этапы делового общения. Основные виды взаимодействия. Понятие трансакции и ее виды. Основные тактики, реализуемые в процессе взаимодействия. Способы установления контакта с партнером по общению.	Р, У
6	Тема 6. Восприятие и понимание в деловом общении	Основные характеристики процесса восприятия. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия. Восприятие как психологический процесс. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Атрибуция.	Р, У
7	Тема 7. Психологическое	Психологическое влияние, его средства и виды. Заражение и внушение как механизмы	Р, У

	влияние в процессе делового общения	психологического влияния. Аргументация в процессе убеждения. Убеждение как вид психологического влияния. Понятие манипуляции и ее технологии. Манипуляционные приемы в деловом общении.	
8	Тема 8. Правила эффективного общения	Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стилль общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения. Эффективное ведение диалога.	Р, У
9	Тема 9. Конфликты в деловом общении	Конфликт как тип трудных ситуаций. Структура конфликта. Виды конфликтов. Типы и причины конфликтов в деловом общении. Динамика конфликтов. Виды межличностных конфликтов их характеристики. Причины возникновения конфликтов в организации.	Р, У
10	Тема 10. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Способы предупреждения конфликтов. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов.	Р, У
Примечание: Р – написание реферата, У – устный опрос.			

#### 2.4.1. Занятия семинарского типа

Не предусмотрено

#### 2.4.3. Практические занятия

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
3 семестр			
1	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения.	Р, У

2	Тема 2. Межличностная коммуникация	Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Понятие делового общения и его особенности.	Р, У
3	Тема 3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	Понятие коммуникации. Структура деловой коммуникации и ее элементы. Вербальные и невербальные средства общения. Понятие коммуникации и ее основные принципы. Основные каналы невербальной коммуникации. Речь как средство коммуникации. Умение говорить. Диалог в деловом общении.	Р, У
4	Тема 4. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении. Организация эффективного слушания в общении.	Р, У
5	Тема 5. Межличностное взаимодействие	Межличностное взаимодействие. Взаимодействие в процессе общения. Этапы делового общения. Основные виды взаимодействия. Понятие транзакции и ее виды. Основные тактики, реализуемые в процессе взаимодействия. Способы установления контакта с партнером по общению.	Р, У
6	Тема 6. Восприятие и понимание в деловом общении	Основные характеристики процесса восприятия. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия. Восприятие как психологический процесс. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Атрибуция.	Р, У
7	Тема 7. Психологическое влияние в процессе делового общения	Психологическое влияние, его средства и виды. Заражение и внушение как механизмы психологического влияния. Аргументация в процессе убеждения. Убеждение как вид психологического влияния. Понятие манипуляции и ее технологии. Манипуляционные приемы в деловом общении.	Р, У
8	Тема 8. Правила эффективного общения	Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стиль общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения. Эффективное ведение диалога.	Р, У



9	Тема 9. Конфликты в деловом общении	Конфликт как тип трудных ситуаций. Структура конфликта. Виды конфликтов. Типы и причины конфликтов в деловом общении. Динамика конфликтов. Виды межличностных конфликтов их характеристики. Причины возникновения конфликтов в организации.	Р, У
10	Тема 10. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Способы предупреждения конфликтов. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Способы предупреждения и разрешения конфликтов Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов.	Р, У
Примечание: Р – написание реферата, У – устный опрос.			

#### **2.4.4 Содержание самостоятельной работы**

Не предусмотрено

#### **2.4.5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Не предусмотрено

### 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения психологии предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В процессе обучения применяются образовательные технологии личностно-деятельностного, развивающего, проблемного и компьютерного обучения.

#### 3.1. Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1.	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Дискуссия	2
2.	Тема 2. Межличностная коммуникация	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
3.	Тема 3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
4.	Тема 4. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
5.	Тема 5. Межличностное взаимодействие	Дискуссия	4
6.	Тема 6. Восприятие и понимание в деловом общении	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	4
7.	Тема 7. Психологическое влияние в процессе делового общения	Дискуссия	4
8.	Тема 8. Правила эффективного общения	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
9.	Тема 9. Конфликты в деловом общении	Дискуссия	2
10.	Тема 10. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
		Итого по курсу	28
		в том числе интерактивное обучение*	16

### 3.2.Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1.	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Дискуссия.	2
2.	Тема 2. Межличностная коммуникация	Дискуссия. Решение задач малыми группами	2
3.	Тема 3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	Дискуссия. Решение задач малыми группами	2
4.	Тема 4. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
5.	Тема 5. Межличностное взаимодействие	Дискуссия.	4
6.	Тема 6. Восприятие и понимание в деловом общении	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
7.	Тема 7. Психологическое влияние в процессе делового общения	Дискуссия.	4
8.	Тема 8. Правила эффективного общения	Дискуссия.	2
9.	Тема 9. Конфликты в деловом общении	Дискуссия. Решение задач малыми группами	2
10.	Тема 10. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Дискуссия. Решение задач малыми группами	2
		Итого по курсу	28
		в том числе интерактивное обучение*	16

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Реализация учебной дисциплины «Психология общения» на специальности 33.02.01 Фармация предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий (Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности, ул. Димитрова, 200, ауд. 502). Оборудование и технические средства учебного кабинета (аудитории):

Учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

технические средства обучения (рабочее место преподавателя: ноутбук – 1 шт., интерактивная доска, лицензионное ПО);

демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов и плакатов).

### **4.2. Перечень необходимого программного обеспечения**

- Операционная система Microsoft Windows 10
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Основная литература**

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, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531737>

### **5.2 Дополнительная литература**

1. 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, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834> .

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>.

### **5.3. Периодические издания**

1. Психологический журнал. - URL: <https://eivis.ru/browse/publication/614>
2. Вопросы психологии. - URL: <https://eivis.ru/browse/publication/79646>

### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

#### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС)**

1. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

#### **Профессиональные базы данных**

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
3. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>;
4. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>;
5. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru/>;
6. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>

#### **Информационные справочные системы**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

### **Ресурсы свободного доступа**

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Министерство просвещения Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – URL: <https://edu.gov.ru/>
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>
6. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
7. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
8. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
9. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
10. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>.

### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ**

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.**

Важным условием успешного освоения дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

### **Подготовка к лекциям.**

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателями. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

#### **Подготовка к практическим занятиям.**

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Всенные понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

#### **Подготовка к семинару.**

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в просе контактной работы со студентами. Остальная его часть выполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

Целесообразно готовиться к семинарским занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Студент должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам семинарских занятий.

#### **Подготовка докладов, выступлений и рефератов.**

Реферат представляет письменный материал по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. В нем в обобщенном виде представляется материал на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Рефераты могут являться изложением содержания какой-либо научной работы, статьи и т.п.

Доклад представляет публичное, развернутое сообщение (информирование) по определенному вопросу или комплексу вопросов, основанное на привлечении документальных данных, результатов исследования, анализа деятельности и т.д.

При подготовке к докладу на семинаре по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 20-25 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения. Особенно следует обратить внимание на безусловную обязательность решения домашних задач, указанных преподавателем к семинару.

#### **Рекомендации по работе с литературой.**

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также



официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать

свои действия;

- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.

- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);

- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;

- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;

- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

### **Подготовка к зачету.**

При подготовке к экзамену целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

- внимательно прочитать рекомендованную литературу;

- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

### **7.1. Паспорт фонда оценочных средств**

#### **Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.  Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.

Перечень осваиваемых в рамках дисциплины техник и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете
---	---	---

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	ОК 01, ОК 02, ОК 06	Р, У
2.	Тема 2. Межличностная коммуникация	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У
3.	Тема 3. Коммуникация в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У
4.	Тема 4. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У
5.	Тема 5. Межличностное взаимодействие	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У
6.	Тема 6. Восприятие и понимание в деловом общении	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У
7.	Тема 7. Психологическое влияние в процессе делового общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У
8.	Тема 8. Правила эффективного общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У
9.	Тема 9. Конфликты в деловом общении	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У

10.	Тема 10. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Р, У
-----	--	--	------

## 7.2. Критерии оценки знаний

Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценок.

### Критерии оценки опроса:

Оценка «отлично» ставится, если студент:

- 1) полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Отметка («5», «4», «3») может ставиться не только за единовременный ответ (когда на проверку подготовки студента отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных студентом на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе занятия не только заслушивались ответы студента, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

**Критерии оценки тестов:** Более 84% - оценка

«отлично»; от 71-83 % - оценка

«хорошо»; от 61-70% - оценка

«неудовлетворительно»; менее 60% - оценка

«неудовлетворительно».

### Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» ставится, если:

- Оформление реферата соответствует принятым стандартам;
- При работе над рефератом автор использовал современную литературу;

- В реферате отражена практическая работа автора по данной теме;
- В сообщении автор не допускает ошибок, не допускает оговорки по невнимательности, которые легко исправляет по требованию преподавателя;
- Сообщение логично, последовательно, грамотно;
- Надополнительные вопросы дает правильные ответы.

*Оценка «хорошо» ставится, если:*

- Содержание реферата соответствует теме;
- Тема раскрыта полностью;
- Оформление реферата соответствует принятым стандартам;
- При работе над рефератом автор использовал современную литературу;
- В реферате отражена практическая работа автора по данной теме;
- В сообщении автор допускает одну ошибку или два-три недочета, допускает неполноту ответа, которые исправляет только с помощью преподавателя.

*Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:*

- Содержание реферата не полностью соответствует теме;
- Тема раскрыта недостаточно полно;
- В оформлении реферата допускаются ошибки.

### 7.3 Оценочные средств для проведения текущей аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Контроль выполнения практических заданий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <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> </ul>	<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> <li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- психологически грамотно строить свое общение;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</li> <li>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</li> <li>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</li> <li>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</li> </ul>	Практические задания

	<ul style="list-style-type: none"> <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>- 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>	<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента</p> <p>Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;</p> <p>Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента</p>	
Устный (письменный) опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li> <li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li> </ul>	<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> <li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе</li> </ul>	<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на</p>	Вопросы для устного (письменного) опроса

	<p>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</p> <p>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</p> <p>- особенности ролевого взаимодействия;</p> <p>- пути формирования эмпатии в общении;</p> <p>- особенности межличностной аттракции;</p> <p>- способы управления эмоциями и чувствами;</p> <p>- психологические основы формирования первого впечатления</p>	<p>профессиональной деятельности;</p> <p>- психологически грамотно строить свое общение;</p> <p>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</p> <p>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</p> <p>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</p> <p>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</p> <p>- выявлять факторы эффективного общения</p>	<p>государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента</p> <p>Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;</p> <p>Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента</p>	
Тестирование	<p>- цели, функции, виды общения;</p> <p>- средства общения;</p> <p>- психологические основы межличностного понимания;</p> <p>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</p>	<p>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</p> <p>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</p>	<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с</p>	Тестовые задания

	<p>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</p> <p>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</p> <p>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</p> <p>- особенности ролевого взаимодействия;</p> <p>- пути формирования эмпатии в общении;</p> <p>- особенности межличностной аттракции;</p> <p>- способы управления эмоциями и чувствами;</p> <p>- психологические основы формирования первого впечатления</p>	<p>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>- психологически грамотно строить свое общение;</p> <p>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</p> <p>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</p> <p>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</p> <p>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</p> <p>- выявлять факторы эффективного общения</p>	<p>коллегами, руководством, клиентами</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента</p> <p>Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;</p> <p>Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента</p>	
Написание рефератов	<p>- цели, функции, виды общения;</p> <p>- средства общения;</p> <p>- психологические основы межличностного понимания;</p>	<p>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</p>	<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач</p>	Темы рефератов



	<p>- 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</p>	<p>- 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</p>	<p>профессиональной деятельности Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций; Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента</p>	
--	---	--	--	--

## Примерные тестовые задания:

### Тест по теме «Общение»

Выберите правильный ответ на следующие вопросы:

**1. Общение с точки зрения психологии — это:**

- а) совместное времяпрепровождение;
- б) разговор «по душам»;
- в) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
- г) коммуникация.

**2. Общение как многогранный процесс включает в себя:**

- а) взаимодействие людей;
- б) взаимное влияние людей друг на друга;
- в) обмен информацией;
- г) формирование отношений между людьми;
- д) конфликты между людьми.

**3. Средства общения подразделяются на:**

- а) технические;
- б) вербальные;
- в) межличностные;
- г) невербальные.

**4. Общение включает в себя следующие взаимосвязанные стороны:**

- а) когнитивную;
- б) перцептивную;
- в) коммуникативную;
- г) сенситивную;
- д) интерактивную.

**5. Перцептивная сторона общения представляет собой:**

- а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств;
- б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
- в) организацию межличностного взаимодействия.

**6. Коммуникативная сторона общения представляет собой:**

- а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств; б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
- в) организацию межличностного взаимодействия.

**7. Интерактивная сторона общения представляет собой:**

- а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств;
- б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
- в) организацию межличностного взаимодействия.

**8. К формам делового общения относятся:**

- а) деловые беседы, совещания, переговоры;
- б) публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия);
- в) участие в спортивных мероприятиях;
- г) судебные разбирательства;
- д) деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

**9. Особенности делового общения являются:**

- а) точность и пунктуальность;
- б) регламентированность;
- в) конфликтность;
- г) формально-ролевой характер.

**10. Процесс обмена значимой интеллектуальной и эмоциональной информацией отражает:**

- а) интерактивную сторону общения;
- б) перцептивную сторону общения;
- в) коммуникативную сторону общения;
- г) когнитивную сторону общения.

**11. Скрытая или явная коммуникация, предметом которой является отношение партнеров к самому процессу общения и взаимоотношения, называется:**

- а) микрокоммуникация;
- б) мегакоммуникация;
- в) метакоммуникация;
- г) макрокоммуникация.

**12. Коммуникацию, в ходе которой происходит расхождение смысла переданной и полученной информации, называют:**

- а) недокоммуникацией;
- б) псевдокоммуникацией;
- в) паракоммуникацией;
- г) идиокоммуникацией.

**13. Основными элементами процесса коммуникации в деловом общении являются:**

- а) средства передачи сообщения;
- б) обратная связь;
- в) сообщения;
- г) люди.

**14. Коммуникантами называются следующие элементы:**

- а) средства передачи сообщения;
- б) обратная связь;
- в) сообщения;
- г) люди.

**15. Отношения, в которых роль одного человека «дополняет» роль другого, называются:**

- а) симметричные;
- б) комплементарные;
- в) уважительные;
- г) взаимные.

**16. Отношения, в которых люди имеют сходные роли и относятся друг к другу как к «равным», называются:**

- а) симметричные;
- б) комплементарные;
- в) уважительные;
- г) взаимные.

**17. Отношения, в которых люди периодически меняются ролями, «передают управление», называются:**

- а) симметричные;
- б) комплементарные;
- в) уважительные;
- г) взаимные.

**18. Сообщение, сопровождающее другие сообщения и говорящее о том, как их надо интерпретировать, называют:**

- а) метасообщение;

- б) паразитное сообщение;
- в) обратная связь;
- г) шум.

**19. С помощью чего отправитель воспринимает, как было понято и принято его сообщение:**

- а) метасообщение;
- б) паразитное сообщение;
- в) обратная связь;
- г) шум.

**20. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому, называют:**

- а) средства передачи сообщения;
- б) обратная связь;
- в) сообщения;
- г) суперпозиция.

**21. Все, что мешает процессу передачи информации, называют:**

- а) метасообщение;
- б) паразитное сообщение;
- в) обратная связь;
- г) шум.

**22. На ком лежит ответственность за правильную интерпретацию сообщения получателем:**

- а) на получателе;
- б) отправителе;
- в) обоих в равной степени;
- г) это неконтролируемый процесс.

**23. К коммуникативным барьерам непонимания относятся барьеры:**

- а) семантический;
- б) психологический;
- в) фонетический;
- г) проксемический.

**24. К коммуникативным барьерам непонимания относится барьер:**

- а) стилистический;
- б) эзотерический;
- в) кинесический;
- г) логический.

**25. Какая просьба о помощи будет наиболее выигрышной?**

- а) молча показывать свое затруднение;
- б) «Вы не могли бы мне помочь?»;
- в) «Помогите мне, пожалуйста!»;
- г) «Что у вас за ценники такие — ничего не разберешь!»

## 7.4 Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Диф. зачет	<ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <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</li> </ul>	<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> <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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</li> <li>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</li> <li>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</li> <li>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</li> <li>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</li> <li>Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента</li> <li>Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;</li> <li>Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Вопросы для диф. зачета</li> </ul>

	первого впечатления	общения		
--	---------------------	---------	--	--

#### **7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)**

1. Понятие общения.
2. Содержание, цель и средства общения.
3. Структура и функции общения.
4. Виды общения.
5. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы.
6. Особенности делового общения.
7. Темперамент и его проявление в деловом общении.
8. Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении.
9. Основные характеристики процесса восприятия.
10. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.
11. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии.
12. Понятие коммуникации и ее основные принципы.
13. Коммуникативные барьеры в общении.
14. Понятие невербальной и вербальной коммуникации.
15. Основные каналы невербальной коммуникации.
16. Особенности вербальной коммуникации.
17. Функции невербального общения.
18. Функции вербального общения.
19. Общение как взаимодействие.
20. Основные виды взаимодействия (кооперация и конкуренция).
21. Взаимодействие в процессе общения.
22. Этапы делового общения.
23. Психологические основы механизма внушения.
24. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
25. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения.
26. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
27. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
28. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
29. Особенности общения в команде.
30. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
31. Эффекты и точность социальной перцепции.
32. Психологическая структура группы и ее влияние.
33. Этапы формирования группы.
34. Понятие конфликта и его виды конфликтов.
35. Типы и причины конфликтов в деловом общении
36. Виды межличностных конфликтов их характеристики.
37. Причины возникновения конфликтов в организации.
38. Способы предупреждения конфликтов.
39. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
40. Стратегия и тактика ведения переговоров.

#### **7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации** Не предусмотрено.

## **8. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дополнительное обеспечение дисциплины не предусмотрено.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины  
ОГСЭ.05 Психология общения  
по специальности 33.02.01 Фармация

Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО специальности 33.02.01 Фармация.

Структура рабочей программы соответствует принятым в вузе положением о РПД. Программа предусматривает освоение компетенций в видах деятельности, предусмотренных требованиями ФГОС.

Данная рабочая программа содержит следующие необходимые компоненты:

- паспорта рабочей программы учебной дисциплины;
- структуры и примерного содержания учебной дисциплины;
- условий реализации учебной дисциплины;
- контроля и оценке результатов освоения учебной дисциплины.

В паспорте рабочей программы учебной дисциплины определены область применения рабочей программы, место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы, цели и задачи учебной дисциплины, требования к результатам освоения учебной дисциплины; отведенное количество часов на освоение программы учебной дисциплины.

Преподавателем составлен тематический план и содержание учебной дисциплины, определены условия реализации учебной дисциплины, включающие:


- требования к минимальному материально-техническому обеспечению
- информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы).

Рецензируемая программа учебной дисциплины хорошо продумана и ориентирована на подготовку обучающихся к использованию полученных навыков в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработанная преподавателем Лопотенко Ю.Ю. может быть использована в качестве рабочей программы по специальности 33.02.01 Фармация в ИНСПО ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».

### Рецензент:

Канд. психол. наук,  
доцент кафедры педагогики, психологии и  
философии ФГБОУ ВО «Краснодарский  
государственный институт культуры»

 /Левченко А.В./



Заверено  
Начальник  
отдела кадров КГИК  




## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине  
ОГСЭ.05 Психология общения  
по специальности 33.02.01 Фармация


Учебная дисциплина «Психология общения» представляет собой курс, в ходе изучения которого у студентов формируются компетенции, установленные требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 33.02.01 Фармация, при этом указаны требования к знаниям, умениям и навыкам, полученным в ходе изучения дисциплины, по каждой из формируемых компетенций.

В рабочей программе дано описание логической взаимосвязи с другими дисциплинами. Указаны требования к знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимые при освоении данной дисциплины и приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей). Также представлены междисциплинарные связи с другими дисциплинами.

Тематический план изучения дисциплины, образовательные технологии, оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, перечень основной и дополнительной литературы, программного обеспечения, а также материально-техническое обеспечение способствуют планомерному и качественному освоению всех дидактических единиц, установленными в качестве целей и задач рабочей программы.

Рецензируемая рабочая программа четко структурирована, содержит все необходимые разделы. Списки литературы достаточны, включают основной теоретический минимум по теме.

Рецензируемая рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения представлена на официальном сайте вуза и отвечает нормативным требованиям федерального и локального уровня. Изучение дисциплины формирует весь необходимый перечень компетенций, предусмотренных ФГОС СПО и рекомендуется для утверждения в качестве рабочей программы в представленном виде.

**Рецензент: Канд.психол.наук, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления ФГБОУ ВО «КубГУ»**  **/ Пухарева Т.С./**