

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Лужанин Владимир Геннадьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.05.2025 12:00:50  
Уникальный программный ключ:  
d56ba45a9b6e5c64a319e2c5ae3bb2cda8640a0

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Пермская государственная фармацевтическая академия»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

---

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

---

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры гуманитарных и  
социально экономических дисциплин

Протокол от «13» мая 2022 г.

№ 8

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05 Психология общения

*(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

33.02.01 Фармация

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

Среднее профессиональное образование

*(направленность(и) (профиль (и)/специализация(и))*

Фармацевт

*(квалификация)*

Очная

*(форма(ы) обучения)*

Год набора – 2023г.

Пермь, 2022г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

Канд.фармацевт.наук, доцент кафедры  
гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин

Мезенцева Е.С.

**И.о. заведующего кафедрой**

гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин  
*(наименование кафедры)*

к. филос.н  
*(ученая степень и(или) ученое звание)*

Насонов М.С  
*(Ф.И.О.)*

## СОДЕРЖАНИЕ

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4  |
| 2. | Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы   | 4  |
| 3. | Содержание и структура дисциплины (модуля)  | 5  |
| 4. | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)   | 6  |
| 5. | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)   | 9  |
| 6. | Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для обучающихся по дисциплине (модулю)                       | 9  |
| 7. | Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы                          | 10 |

## Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Психология» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

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

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

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

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

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. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

| Код ПК, ОК  | Умения   | Знания  |
|---|--|---|
| ПК 1.3,<br>ПК 1.4,<br>ПК 1.5,<br>ОК 01,<br>ОК 02,<br>ОК 04,<br>ОК 05. | <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>- эффективно вести диалог в процессе реализации товара;</li><li>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li><li>- находить адекватные способы поведения в ситуации конфликта.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- цели, функции, виды общения;</li><li>- средства общения;</li><li>- особенности 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>- способы управления эмоциями и чувствами</li><li>- возрастные особенности общения.</li></ul> |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

– Дисциплина «ОГСЭ.05 Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу программы подготовки специалистов среднего звена, изучается на 2-м курсе, в 4-м семестре в соответствии с рабочим учебным планом; общая трудоемкость дисциплины составляет - 48 часов;

– количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 42 часов, из них 26 часов лекций, уроков и 16 часов практических занятий; на самостоятельную работу обучающихся отводится 6 часов.

– форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – **дифференцированный зачет.**

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

| № п/п   | Наименование тем (разделов),                                  | Объем дисциплины (модуля), час. |   |    |           |          | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|---|---|---------------------------------|---|----|-----------|----------|--|
|   |   | Всего                           | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |    |           | СР       |  |
|   |   |                                 | Л, У  | ЛЗ | ПЗ        |          |  |
| <b>Очная форма обучения</b>                       |   |                                 |   |    |           |          |  |
| <b>Семестр № 1</b>                                |   |                                 |   |    |           |          |  |
| <b>1. Общие закономерности общения</b>            |   |                                 |   |    |           |          |  |
| Тема 1.1  | Понятие и общая характеристика общения                        |                                 | 4   | -  | -         | 1        | тест   |
| Тема 1.2  | Вербальное и невербальное общение                             |                                 | 4   |    | 4         | 1        | тест, ситуационные задачи                                      |
| Тема 1.3  | Особенности и этика делового общения                          |                                 | 4   |    |           | 1        | опрос  |
| <b>2. Общение в фармацевтической деятельности</b> |   |                                 |   |    |           |          |  |
| Тема 2.1  | Особенности общения в системе здравоохранения                 |                                 | 4   | -  | 4         | 1        | тест, ситуационные задачи                                      |
| Тема 3.2  | Конфликты в фармацевтической практике                         |                                 | 4   | -  | 4         | 1        | тест, ситуационные задачи                                      |
| Тема 3.3  | Технологии управления конфликтами в фармацевтической практике |                                 | 4   | -  | 4         | 1        | тест, ситуационные задачи                                      |
| Промежуточная аттестация                          |   |                                 | 2   |    |           |          | <b>Диф. зачет</b>  |
| <b>Всего:</b>                                     |   |                                 | <b>48</b>   |    | <b>26</b> |          | <b>16</b>  |
|   |   |                                 |   |    |           | <b>6</b> |  |

#### 3.2. Содержание дисциплины

##### Раздел 1. Общие закономерности общения

##### Тема 1.1. Понятие и общая характеристика общения

Предмет психологии общения, ее место в системе наук, предмет, задачи. Понятие об общении и его структуре, целях. Общение как обмен информацией, социальная перцепция, интеракция. Виды общения. Функции общения. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия. Идентификация, эмпатия, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.

##### Тема 2. Вербальное и невербальное общение

Структура коммуникации. Средства общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Речевое общение. Понятие и виды речи. Речевой этикет. Понятие кинесики (основные жесты и позы, мимика, зрительный контакт). Такесика. Просодика и экстралингвистика. Проксемика. Условия эффективного общения.

##### Тема 3. Особенности и этика делового общения

Деловое общение, особенности и принципы делового общения, его виды и формы. Элементы делового речевого этикета. Деловая беседа как основная форма делового общения. Особенности ролевого взаимодействия. Техники слушания, ведения беседы и убеждения. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации.

## **Раздел 2. Общение в фармацевтической деятельности**

### **Тема 2.1. Особенности общения в системе здравоохранения**

Особенности профессионального фармацевтического работника. Влияние коммуникативных навыков фармацевтического и медицинского работников на результаты лечения пациента. Возрастные особенности общения. Влияние отношения к здоровью на стиль общения.

### **Тема 2.2. Конфликты в фармацевтической практике**

Понятие и значение конфликта. Составляющие конфликта. Характеристики конфликтов (динамика, острота, границы, длительность). Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов в фармацевтической деятельности.

### **Тема 2.3. Управление конфликтами в фармацевтической практике**

Понятие управления конфликтом, основные составляющие. Диагностика, прогнозирование, профилактика, предупреждение, урегулирование и разрешение конфликтов. Элементы медиации в аптечных организациях. Способы управления эмоциями и чувствами в конфликтных ситуациях. Управление стрессом и эмоциональным выгоранием.

## **4. Фонд оценочных средств по дисциплине**

4.1. Формы и материалы текущего контроля.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Психология общения» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- тест
- опрос
- ситуационная задача

4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

#### **ТЕСТ**

1. К конструктивными последствиями конфликта являются:

- а) ухудшение настроение участников;
- б) деформация отношений;
- в) обозначение нерешенных проблем;
- г) болезни.

Шкала оценивания:

#### ***дифференцированная оценка:***

*Критерии и шкала оценивания тестовых заданий:*

- «Отлично» – 90-100% правильных ответов
- «Хорошо» – 75-89% правильных ответов
- «Удовлетворительно» – 60-74% правильных ответов
- «Неудовлетворительно» – 59% и менее правильных ответов.

#### **ОПРОС**

1. Особенности делового общения.

Шкала оценивания:

*Критерии и шкала оценивания результатов опроса:*

«Отлично» выставляется за ответ, если обучающийся дает верный ответ на вопрос по пройденному материалу;

«Хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, содержащий одну-две неточности, которые способен самостоятельно исправить;

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся допускает несколько неточностей, которые не способен исправить самостоятельно;

«Неудовлетворительно» ставится, когда обучающийся дает неверный ответ на вопрос, и не исправляет его самостоятельно.

### **СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА**

Пациент в аптеке демонстрирует тревожность при покупке лекарства, высказывает опасения по поводу собственной болезни, завязывает разговор об эффективности разных лекарств, ссылается на мнение авторитета. Определите тип отношения к болезни, свойственный данному пациенту, и опишите свою стратегию общения с ним.

Шкала оценивания:

#### ***дифференцированная оценка:***

*Критерии и шкала оценивания решения ситуационной задачи:*

«Отлично» выставляется за ответ, если обучающийся демонстрирует умение применять теоретические знания при анализе задачи, определяет наиболее существенные условия и приводит верный ответ на вопрос задачи;

«Хорошо» ставится, если обучающийся опирается на теоретические знания, допускает одну-две неточности при анализе задачи, в целом приводит верный ответ;

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся с трудом актуализирует теоретические знания, не способен дать развернутое объяснение решению, но, тем не менее, приводит верный ответ;

«Неудовлетворительно» ставится, когда обучающийся дает неверное решение задачи.

#### 4.2. Формы и материалы промежуточной аттестации.

4.2.1. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета с оценкой: - ***Контрольная работа***

4.2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

### **Пример КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

I. Ответьте на тестовые задания

1. Под сложным многоплановым процессом установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека понимается:

1. общение
2. коммуникация
3. рефлексия
4. эмпатия

2. К функциям общения относят:

1. информационная
2. регуляторно-коммуникативная
3. аффективно-коммуникативная
4. аффективно-информационная

3. К функциям общения относят:

1. информационная
2. регуляторно-коммуникативная
3. аффективно-коммуникативная
4. аффективно-информационная

4. Под механизмом познания и понимания другого человека, заключающегося в неосознанном уподоблении себя значимому другому, понимают:
1. идентификацию
  2. эмпатию
  3. рефлексию
  4. каузальную атрибуцию
5. К конструктивными последствиями конфликта являются:
1. ухудшение настроение участников;
  2. деформация отношений;
  3. обозначение нерешенных проблем;
  4. болезни.
6. Под минимальным вмешательством в речь собеседника при максимальном сосредоточении на ней понимают:
1. нерефлексивное слушание
  2. рефлексивное слушание
  3. невербальное общение
  4. вербальное общение
7. Видом конфликта, в который вовлечены два или более индивида, находящихся в оппозиции друг другу в отношении целей, ценностей или поведения, называется
1. Внутриличностные
  2. Межличностные
  3. Между личностью и группой
  4. Межгрупповые
8. Под трудно разрешимым противоречием, связанным с острыми эмоциональными переживаниями понимают:
1. эмпатию
  2. конфликт
  3. общение
  4. инцидент
9. Выберите "Я-послание"
1. ты меня напрягаешь
  2. ты настолько нелеп, что я не знаю, как и вести себя
  3. я каждый раз переживаю, когда ты опаздываешь
  4. Я тебе говорю, почему ты меня не слушаешь?!
10. Понятие «эмоциональное выгорание» впервые ввел в научный оборот:
1. А.Файоль
  2. Х. Дж. Фрейденберг
  3. И.П. Павлов
  4. Г.Селье
  5. И.М. Сеченов

## II. Решите ситуационную задачу

Пациент разразился гневными заявлениями из-за того, что фармацевтические работники его «объедают» и «обманывают». В ходе конфликта выяснилось, что в упаковке приобретенного ранее лекарственного препарата не хватало одной таблетки при неповрежденной первичной упаковке. Пациент требует немедленного возврата денежных средств. Правомочны ли обвинения пациента? Сформулируйте свой ответ, не провоцируя развитие конфликтной ситуации. Дайте определение понятию конфликт. Поясните, что такое динамика конфликта, и на каком из этапов возможно разрешение конфликта.

### **Шкала оценивания.**

Общая оценка результатов прохождения промежуточной аттестации высчитывается как сумма баллов, полученных за выполнение контрольной работы.



*Шкала оценивания:*

«Отлично» – сумма баллов 14-15

«Хорошо» – сумма баллов 12-13

«Удовлетворительно» – 9-11

«Неудовлетворительно» – менее 9

*Критерии и шкала оценивания:*

Контрольная работа:

Общее количество баллов, которые могут быть набраны учащимися - 15 баллов.

Вопросы части I (1-10), дающие возможность выбора правильного варианта из предложенных ответов, оцениваются в диапазоне 0-1 балл каждый (0-неверный ответ, 1-верный ответ).

Часть II (ситуационная задача), предполагающие воспроизведение материала по памяти, оцениваются в диапазоне 0-5 балла.

«5 баллов» выставляется за ответ, если обучающийся демонстрирует умение применять теоретические знания при анализе задачи, определяет наиболее существенные условия и приводит верный ответ на вопрос задачи;

«3-4 балла» ставится, если обучающийся опирается на теоретические знания, допускает одну-две неточности при анализе задачи, в целом приводит верный ответ;

«1-2 балла» выставляется, если обучающийся с трудом актуализирует теоретические знания, не способен дать развернутое объяснение решению, но, тем не менее, приводит верный ответ;

«0 баллов» ставится, когда обучающийся дает неверное решение задачи или решение дается без демонстрации теоретических знаний и практических умений.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

В ходе подготовки к занятиям обучающийся может использовать методические рекомендации, обращаться в электронные библиотеки, использовать консультации преподавателя. Методические рекомендации для обучающихся по дисциплине «Психология общения» доступны в электронном виде на кафедре гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2022. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-7290-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970472903.html>. - Режим доступа : по подписке.

### **6.2. Дополнительная литература.**

1. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/121372>

### **6.3. Интернет-ресурсы:**

КиберЛенинка - научная электронная библиотека (<https://cyberleninka.ru/>)

«ПСИ-ФАКТОР» — информационный ресурсный центр по научной и практической психологии (<https://psyfactor.org/>)

**7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Кабинет психологии для работы обучающихся.

Мультимедийный комплекс (компьютер, проектор, экран). Наборы слайдов презентаций, мультимедийных наглядных материалов по различным разделам дисциплины. Видеофильмы. Ситуационные задачи, тестовые задания по изучаемым темам. Доски.

Программное лицензионное обеспечение: операционная система Windows XP, Windows 7, пакет офисных программ MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint).

Информационные справочные системы: информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>).

