

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Лужанин Владимир Геннадьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.08.2026 20:44:27

Уникальный программный ключ: «Пермская государственная фармацевтическая академия»

d56ba45a9b6e5c64a319e2c5ae3bb2c1db840af0

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

ИНДЕКС Название дисциплины

ОГСЭ.05 Психология

ИНДЕКС Краткое название дисциплины

33.02.01 Фармация

Код, наименование специальности

Квалификация: Фармацевт

Форма обучения: очная

Год набора – 2025

Пермь, 2024 г.

Авторы-составители:

Кандидат фармацевтических наук, доцент, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Мезенцева Е.С.

Заведующий кафедрой гуманитарных и социально-экономических дисциплин, доктор филологических наук, доцент Бурдина О.Б.

Рассмотрено на заседании кафедры гуманитарных и социально экономических дисциплин, протокол от 18.06.2024 г. № 7

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
2	Объем и место дисциплины в структуре ОПОП	4
3	Содержание и структура дисциплины	5
4	Фонд оценочных средств по дисциплине	6
5	Методические материалы по освоению дисциплины	11
6	Учебная литература для обучающихся по дисциплине	11
7	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	11

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	На уровне знаний: - знает цели, функции, виды общения; - знает средства общения;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	- знает особенности и принципы делового общения; - знает техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - знает техники слушания, ведения беседы и убеждения;
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- знает правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - знает особенности ролевого взаимодействия; - знает способы управления эмоциями и чувствами - знает возрастные особенности общения. На уровне умений: - умеет использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- умеет использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - умеет общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- умеет эффективно вести диалог в процессе реализации товара; - умеет управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	- умеет находить адекватные способы поведения в ситуации конфликта.
ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским	

ПК 1.4	работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.	
ПК 1.5	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.	

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу, осваивается на 2 курсе (4 семестр), в соответствии с учебным планом общая трудоемкость дисциплины составляет 48 часов.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов),		Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации	
			Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР		КОНТРОЛЬ
				Л, У	ЛЗ	ПЗ			
		Семестр № 4							
Раздел 1. Общие закономерности общения									
Тема 1.1	Понятие и общая характеристика общения		5	4			1		Т
Тема 1.2	Вербальное и невербальное общение		9	4		4	1		Т, СЗ
Тема 1.3	Особенности и этика делового общения		5	4			1		О
Раздел 2. Общение в фармацевтической деятельности									
Тема 2.1	Особенности общения в системе здравоохранения		9	4		4	1		Т, СЗ
Тема 2.2	Конфликты в фармацевтической практике		9	4		4	1		Т, СЗ
Тема 2.3	Технологии управления конфликтами в фармацевтической практике		9	6		2	1		Т, СЗ
	Промежуточная аттестация		2			2			Зачет с оценкой (КР)
Всего:			48	26		16	6		

Примечание: Л, У - лекции, уроки, ПЗ - практические занятия, СР - самостоятельная работа;

* – формы текущего контроля успеваемости: тестирование (Т), ситуационные задачи (СЗ), опрос (О).

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 используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: тест, опрос, ситуационная задача.

4.1.2. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости.

Тест

1. К конструктивными последствиями конфликта являются:

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

Опрос

1. Особенности делового общения.

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.

4.1.3. Шкала оценивания для текущего контроля.

Тест

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

«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

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 оценочные средства промежуточной аттестации

4.2.1. Критерии оценки сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации по дисциплине

Код компетенции	Структурные элементы оценочных средств	Критерии оценки сформированности компетенции	
		Не сформирована	Сформирована
ОК 01 – ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5	Контрольная работа	Не знает: - цели, функции, виды общения; - средства общения; - особенности и принципы	Знает: - цели, функции, виды общения; - средства общения; - особенности 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; - способы управления эмоциями и чувствами - возрастные особенности общения. Не умеет: - 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; - эффективно вести диалог в процессе реализации товара; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - находить адекватные способы поведения в ситуации конфликта.	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; - способы управления эмоциями и чувствами - возрастные особенности общения. Умеет: - 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; - эффективно вести диалог в процессе реализации товара; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - находить адекватные способы поведения в ситуации конфликта.
--	--	---	--

Компетенция считается сформированной на уровне требований к дисциплине в соответствии с образовательной программой, если по итогам применения оценочных средств промежуточной аттестации или их отдельных элементов результаты, демонстрируемые обучающимся, отвечают критерию сформированности компетенции.

Если по итогам проведенной промежуточной аттестации хотя бы одна из компетенций не сформирована на уровне требований к дисциплине в соответствии с образовательной программой, результаты обучающегося не соответствуют критерию сформированности компетенции.

4.2.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

4.2.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации (Контрольная работа).

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.

4.2.4. Шкала оценивания.

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

«Отлично» – сумма баллов 14-15

«Хорошо» – сумма баллов 12-13

«Удовлетворительно» – 9-11

«Неудовлетворительно» – менее 9

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.

4.3. Соответствие оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине формируемым компетенциям

Код компетенции	Оценочные средства промежуточной аттестации
	Контрольная работа
ОК 01 – ОК 06 ПК 1.3 – ПК 1.5	+

5. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Методические материалы по дисциплине (Приложение).

6. Учебная литература для обучающихся по дисциплине

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.

2. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Москва : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785972915286.html>. - Режим доступа : по подписке.

3. Прохорова, И. Ф. Психология делового общения / Прохорова И. Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 103 с. - ISBN 978-5-261-00833-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>. - Режим доступа : по подписке.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Кабинет психологии.

Мебель: стол ученический 2-х местный, стул, доска аудиторная.

Программное обеспечение общего назначения – не требуется.

Программное обеспечение специализированного назначения – не требуется.

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

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

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Код и наименование направления подготовки, профиля: 33.02.01 Фармация.

Квалификация выпускника: Фармацевт.

Форма обучения: очная.

Формируемые компетенции:

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

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

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

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

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.

Объем и место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу, осваивается на 2 курсе в 4 семестре, в соответствии с учебным планом общая трудоемкость дисциплины составляет 48 часов.

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Общие закономерности общения.

Тема 1.1. Понятие и общая характеристика общения.

Тема 2. Вербальное и невербальное общение.

Тема 3. Особенности и этика делового общения.

Раздел 2. Общение в фармацевтической деятельности.

Тема 2.1. Особенности общения в системе здравоохранения.

Тема 2.2. Конфликты в фармацевтической практике.

Тема 2.3. Управление конфликтами в фармацевтической практике.

Форма промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой (контрольная работа).