

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 28.12.2024 14:41:47
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
по специальности
33.02.01 ФАРМАЦИЯ

Краснодар, 2024

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
31.05.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ №65-О от 31.05.2024 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом
Протокол №6 от 31.05.2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2021 г. №449, зарегистрированного Министерством Юстиции России 18 августа 2021 г. №64689), с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей, входящей в состав укрупненной группы специальностей 33.00.00 Фармация и профессиональных стандартов: «Фармацевт» (Приказ Минтруда России от 31.05.2021 № 349н, (зарегистрировано в Минюсте России 29 июня 2021 г. № 64003).

Организация-разработчик:
АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:
Новикова Ольга Андреевна, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..	12

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 Психология общения

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций:

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

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

	рекомендациями и правилами вопросов и ответов; – выявлять факторы эффективного общения – <i>строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии;</i> – <i>пользоваться приемами эффективных коммуникаций при взаимодействии с коллегами и потребителями;</i> – <i>предупреждать конфликтные ситуации с потребителями;</i> – <i>строить диалог с людьми различных национальностей и конфессий</i>	взаимодействия; – пути формирования эмпатии в общении; – особенности межличностной аттракции; – способы управления эмоциями и чувствами; – психологические основы формирования первого впечатления – <i>методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями;</i> – <i>особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий</i>
--	--	--

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
ОБЪЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	36
<i>в том числе вариативная часть</i>	<i>16</i>
- теоретическое обучение	18
- практические занятия	18
в т.ч. дифференцированный зачет	2
в т.ч. в форме практической подготовки	18
- самостоятельная работа	-
- промежуточная аттестация	-
в том числе:	
дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов				
	Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	самост. работа студента	теоретич. обучение	практич. занятия
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере.	2	-	-	2	-
Тема 2. Межличностная коммуникация	4	2	-	2	2
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	4	2	-	2	2
Тема 4. Межличностное взаимодействие	4	2	-	2	2
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	8	4	-	4	4
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	4	2	-	2	2
Тема 7. Правила эффективного общения	4	2	-	2	2
Тема 8. Конфликты в деловом общении	4	2	-	2	2
Дифференцированный зачет	2	2	-	-	2
ВСЕГО	36	18	-	18	18

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся		Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере.	Содержание		2	ОК 01, ОК 02, ОК 06
	1.	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.	2	
Тема 2. Межличностная коммуникация	Содержание		4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	2.	Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.	2	
	в том числе практических занятий по отработке умения		2*¹	
	<i>ПЗ №1. Эффективное использование средств коммуникации. Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении.</i>		2	
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Содержание		6	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	3.	Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении.	2	
	в том числе практических занятий по отработке умения		2*	
	<i>ПЗ №2. Организация эффективного слушания в общении.</i>		2	
Тема 4. Межличностное взаимодействие	Содержание		4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5 ЛР 4,6,7,9
	4.	Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения. Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы аттракции.	2	

¹ В форме практической подготовки

		Механизмы аттракции. Приемы аттракции. Формирование доверительности в общении.		ЛР-СОП 1,2
	в том числе практических занятий		2*	
	<i>ПЗ №3. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.</i>		2	
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Содержание		8	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	5.	Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.	2	
	6.	Особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий. <i>Национальные особенности общения и восприятия: вербальное и невербальное общение.</i>	2	
	в том числе практических занятий		4*	
	<i>ПЗ №4. Приемы формирования первого впечатления. Факторы формирования аттракции. Особенности первого впечатления у людей различных национальностей.</i>		2	
	<i>ПЗ №5. Особенности взаимодействия с людьми различных национальностей и конфессий.</i>		2	
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	Содержание		4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	7.	Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления.	2	
	в том числе практических занятий		2*	
	<i>ПЗ №6. Организация деловой беседы.</i>		2	
Тема 7. Правила эффективного общения	Содержание		4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	8.	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	
	в том числе практических занятий		2*	
	<i>ПЗ №7. Эффективное ведение диалога.</i>		2	
Тема 8. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		4	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	9.	Конфликты Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Соперничество, сотрудничество, избегание, приспособление, компромисс	2	

	В том числе практических занятий	2*	
	ПЗ №8. Приемы саморегуляции психоэмоциональных состояний. Предупреждение конфликтных ситуаций с потребителями.	2	
Промежуточная аттестация (ПЗ №9)		2	
ВСЕГО:		42	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

- рабочие места обучающихся (столы, стулья) – по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя – 1;
- доска – 1 шт.;
- книжный шкаф – 1 шт.;
- учебно-методическая литература по дисциплине

техническими средствами обучения:

- ноутбук с лицензионным ПО – 1 шт.;
- телевизор (экран) – 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы в библиотеке института имеются печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные электронные издания

1. Абельская, Р.Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 111 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12200-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/457235>

2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 193 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10454-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

3.2.2. Дополнительные источники

3. 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. – 350 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9324-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/489968>

4. 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. – 463 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00753-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/469702>

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания:		
- цели, функции, виды общения; - средства общения; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; - психологические основы формирования первого впечатления - <i>методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями;</i> - <i>особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий</i>	- объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; - классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; - перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; - анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; - анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - обосновывает использование этических принципов общения; - выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком	Текущий контроль: – устный/фронтальный/ письменный опрос – тестирование Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет
Умения:		
- 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	- рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения; - оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения,	Текущий контроль: – экспертная оценка выполнения практических работ – решение проблемных задач Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет

поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения - <i>строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии;</i> - <i>пользоваться приемами эффективных коммуникаций при взаимодействии с коллегами и потребителями;</i> - <i>предупреждать конфликтные ситуации с потребителями;</i> - <i>строить диалог с людьми различных национальностей и конфессий</i>	индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; - обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы	
---	--	--