

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СЕВЕРО - КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ МНОГОПРОФИЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ»**

**Утверждаю:**

**Директор ЧПОУ СевКавКМО**

\_\_\_\_\_ **В.А. Серебрякова**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ **2024 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**по программе подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности**

**33.02.01 Фармация**

**Ставрополь, 2024**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)  
по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО)  
33.02.01 Фармация (на базе среднего общего образования)

Организация-разработчик: ЧПОУ «Северо - Кавказский колледж  
многопрофильного образования»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

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

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

## 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	<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 общения</li></ul>	<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 первого впечатления</li></ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>96</b>
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	<b>40</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	42
практические занятия	40
<i>Самостоятельная работа</i>	2
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>12</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>		<b>2</b>	
<b>Тема 1.1</b> <b>Профессиональная деятельность и общение</b>	Содержание учебного материала Роль общения в жизни человека Понятие «профессиональная деятельность», «профессиональное общение», «профессиональная культура» Психологическая компетентность и личный успех Особенности профессиональной деятельности фармацевта Психология, предмет, объект психологии профессионального общения	2	1
<b>Раздел 2. Психология общения</b>		<b>24</b>	
<b>Тема 2.1</b> <b>Психологическая характеристика общения</b>	Содержание учебного материала Структура общения Функции общения Виды общения Уровни общения	2	2
<b>Тема 2.2</b> <b>Деловое общения</b>	Содержание учебного материала Понятие делового общения Принципы делового общения Формы делового общения	2	2
	Самостоятельная работа Закономерности аргументации при ведении деловой беседы	2	
<b>Тема 2.2.1</b> <b>Специфика делового общения</b>	Методы исследования общения Ролевое общение (решение задач) Тренинг общения: тренинг эффективного слушания, эффективного общения	4	2
<b>Тема 2.3</b> <b>Методы воздействия на субъекты общения</b>	Содержание учебного материала Причины плохой коммуникации Коммуникативная компетентность Механизмы процесса восприятия Методы воздействия на субъекты общения	2	2

<b>Тема 2.4</b> <b>Установление</b> <b>психологического контакта</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Психологический контакт Принципы установления психологического контакта Приемы установления психологического контакта	2	2
<b>Тема 2.4.1</b> <b>Установление</b> <b>психологического контакта</b>	<b>Практическое занятие №1</b> Диагностика репрезентативной системы Отработка навыка активного слушания Техника налаживания контакта	4	
<b>Тема 2.5. Техники слушания.</b> <b>Вопросы и ответы в</b> <b>межличностном общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении.	2	2
<b>Тема 2.5.1. Техники</b> <b>слушания.</b>	<b>Практическое занятие №2</b> Организация эффективного слушания в общении (тренинг)	4	
<b>Раздел 3. Личность в профессиональном общении</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 3.1</b> <b>Познавательные процессы в</b> <b>профессиональном общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Классификация познавательных процессов Функции познавательных процессов Интеллект и общение	2	2
<b>Тема 3.2</b> <b>Познавательные процессы в</b> <b>профессиональном общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Классификация познавательных процессов (коллективное заполнение кроссворда) Функции познавательных процессов (представление презентаций) Связь развития познавательной сферы и профессиональной деятельности фармацевта (сообщение)	2	2
<b>Тема 3.3</b> <b>Эмоции и чувства в</b> <b>профессиональном общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятия «эмоции» и «чувства» Классификация эмоций Расстройства эмоциональной сферы	2	2
<b>Тема 3.3.1</b> <b>Познавательные процессы и</b> <b>эмоциональные состояния в</b> <b>профессиональном общении</b>	<b>Практическое занятие №3</b> Диагностика состояния познавательных процессов Решение ситуационных задач по нарушению познавательных процессов Методики обучения саногенному мышлению Диагностика эмоциональных состояний Отработка навыков нервно-мышечной релаксации, визуализации	4	

<b>Тема 3.4</b> <b>Личностные проявления</b> <b>субъектов общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Человек, индивид, индивидуальность Возрастные, гендерные, национальные особенности личности Способности Темперамент Воля	2	2
<b>Тема 3.5</b> <b>Характер как проявление</b> <b>личности</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Характер и типы акцентуации характера Конституциональная типология личности Психогеомерическая типология личности	2	2
<b>Тема 3.5.1</b> <b>Личностные проявления</b> <b>субъектов</b> <b>профессионального общения</b>	<b>Практическое занятие №4</b> Изучение темперамента (тест Г. Айзенка, Б. Белова) Диагностика способностей, воли Изучение типов характера	4	
<b>Тема 3.6</b> <b>Мотивация и</b> <b>стимулирование</b> <b>профессиональной</b> <b>деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Мотив, мотивация, стимул Потребности (иерархия потребностей А. Маслоу) Притязания на успех Социальные проблемы мотивации	2	2
<b>Тема 3.7</b> <b>Мотивационное управление</b> <b>профессиональной</b> <b>деятельностью фармацевта</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Мотивационные факторы Проектирование развития мотивации Результаты мотивационной активности	2	2-3
<b>Тема 3.7.1</b> <b>Мотивация профессиональной</b> <b>деятельности</b>	<b>Практическое занятие №5</b> Методика изучения мотивации профессиональной деятельности (К. Замфир в модификации А.А. Реана) Изучение уровня притязания на успех Проектирование результата мотивации Анализ видео «Искусство маленьких шагов»	4	
<b>Раздел 4 Сложные ситуации в профессиональной деятельности</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 4.1</b> <b>Конфликт и его</b> <b>психологическая</b> <b>характеристика</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Конфликт, его социальная значимость Структура конфликта Функции конфликта	2	2



	Динамика конфликта Типология конфликтов		
<b>Тема 4.2</b> <b>Модели поведения в конфликте</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Факторы возникновения конфликтов Типы конфликтных личностей Модели поведения в конфликте Методы управления конфликтами Причины и стратегии разрешения конфликта	2	2
<b>Тема 4.2.1</b> <b>Конфликты, пути их преодоления</b>	<b>Практическое занятие №6</b> Диагностика уровня конфликтности, способы реагирования в конфликте Составление правил ведения переговоров в конфликтной ситуации Упражнения коммуникативной рефлексии в ситуациях делового конфликта Техника общения с конфликтными клиентами	4	
<b>Тема 4.3</b> <b>Профессиональные стрессы</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие о стрессе Признаки и механизм протекания стресса Виды профессионального стресса Основные последствия стресса	2	2
<b>Тема 4.4</b> <b>Синдром эмоционального выгорания</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Синдром эмоционального выгорания (СЭВ), синдром профессионального выгорания Симптомы СЭВ Факторы, способствующие профессиональному выгоранию Стадии СЭВ Предупреждение эмоционального и профессионального выгорания	2	2-3
<b>Тема 4.4.1</b> <b>Профессиональные стрессы, СЭВ</b>	<b>Практическое занятие №7</b> Видео о СЭВ Диагностика эмоционального состояния, стрессоустойчивости, профессионального выгорания Практикум снятия стресса	4	
<b>Раздел 5 Этика и деонтология профессиональной деятельности</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 5.1</b> <b>Этико-деонтологические аспекты деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятия «этика» и «деонтология» Функции профессиональной этики фармацевта	2	2

<b>фармацевта</b>	Этический кодекс фармацевта (ЭКФ) Взаимоотношения фармацевтического работника с коллегами, психологический климат коллектива аптеки		
<b>Тема 5.2</b> <b>Личность больного и деонтологическая тактика фармацевтического работника</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Приоритетные качества фармацевтического работника Типы покупателей аптеки Тактика поведения фармацевта с разными категориями клиентов	2	2
<b>Тема 5.2.1</b> <b>Деонтологическая тактика фармацевтического работника</b>	<b>Практическое занятие №8</b> Определение пути формирования психологического климата Тренинг сплочения коллектива Определение типов клиентов (решение ситуационных задач) Определение тактики взаимоотношений с разными категориями клиентов (деловые игры)	4	
<b>Тема 5.3</b> <b>Маркетинг в фармацевтической сфере</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие «маркетинг» Цели и задачи маркетинга Особенности фармацевтического маркетинга	2	2
<b>Тема 5.4</b> <b>Реклама как часть фармацевтического маркетинга</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Реклама, ее назначение Общие требования к рекламному продукту Эффективность рекламы Рекламная деятельность фармацевта	2	2
<b>Тема 5.4.1</b> <b>Рекламная деятельность фармацевтического работника</b>	<b>Практическое занятие №9</b> Определение условий, стратегий и тактики рекламной деятельности Изучение правовых документов, регламентирующих рекламную деятельность в фармацевтической сфере Составление проектов рекламы	4	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>12</b>	
<b>Итого</b>		<b>96</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет **психологии общения**, оснащённый оборудованием:

стол преподавательский – 1 шт., стул преподавательский – 1 шт., столы ученические – 4 шт., стулья ученические – 8 шт., кафедра – 1 шт., доска маркерная – 1 шт., информационный стенд, комплекты тематических плакатов, комплекты документов

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

##### **3.2.1. Основные электронные издания**

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/489968>

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

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

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

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

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

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

### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Знания:</i></p> <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 первого впечатления</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере;</li> <li>- классифицирует и интерпретирует понятия;</li> <li>- анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера;</li> <li>- перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией;</li> <li>- анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах;</li> <li>- анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- обосновывает использование этических принципов общения;</li> <li>- выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком</li> </ul>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы и наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Экзамен</p>
<p><i>Умения:</i></p> <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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения;</li> <li>- оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния;</li> <li>- своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего</li> </ul>	<p>Оценка решения практической задачи в билете.</p>

<p>- выявлять факторы эффективного общения</p>	<p>поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; - обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы</p>	
--	--	--