

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Поверинов Игорь Егорович
Должность: Проректор по Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
Дата подписания: 04.07.2023 12:29:42
Уникальный программный ключ
6d465b936eef331cede482bde6d12ab98216652f016465d53b72a2eab0de1b2

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»
высшего образования

Химико - фармацевтический факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

Утверждены в составе основной
профессиональной образовательной
программы подготовки специалистов
среднего звена

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05. Психология общения

для специальности

33.02.01 Фармация

Рабочая программа учебной дисциплины основана на требованиях Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.07.2021 № 449

СОСТАВИТЕЛЬ:

Преподаватель _____ Е.М. Литвинова

ОБСУЖДЕНО:

на заседании кафедры социальной и клинической психологии «26» января 2023 г., протокол № 6.

Заведующий кафедрой _____ Е.Л. Николаев

СОГЛАСОВАНО:

Цикловая (предметная) комиссия общегуманитарного и социально-экономического цикла «26» января 2023 г., протокол № 7.

Начальника учебно-методического управления _____ Е.А. Ширманова

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05. Психология общения

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 33.02.01 Фармация.

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

иметь практический опыт:

- способов решения задач профессиональной деятельности;
- поиска, анализа и интерпретации информации;
- взаимодействия с клиентами и конструктивной работы в команде;
- осуществления эффективной устной и письменной коммуникации на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия;
- взаимодействия с коллегами и клиентами на основе проявления гражданской позиции и системы общечеловеческих ценностей.
- способов оказания информационно-консультативную помощи как потребителям, так и медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
- осуществления эффективной розничную торговли потребителям

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций;
- подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности;
- конструктивно взаимодействовать с клиентами и коллегами в коллективе;
- грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке;
- взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей.
- оказывать информационно – консультативную помощь и розничную торговлю потребителям.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- способы решения различных задач профессиональной деятельности;
- особенности поиска, анализа и интерпретации информации;
- особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия;
- особенности установления устной и письменной коммуникации;
- гуманистические общечеловеческие ценности.

Требования к результатам освоения дисциплины:

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.

1.3. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 46 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 44 часов (в том числе практические занятия - 22 часов);

самостоятельной работы обучающегося - 2;

консультации - 0 часов.

Промежуточная аттестация в форме диф.зачета – 4 семестр.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	44
в том числе:	
лекционные занятия	22
практические занятия	22
самостоятельная работа	2
Консультации	0
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета семестр</i>	<i>4</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов дисциплины	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Домашнее задание
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретико - методологические основы психологии общения			
Тема 1.1. Общение как социально-психологическая категория.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекционное занятие №1. Понятие общения. Функции общения. Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое. Уровни общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны. Общение как прагматическая необходимость. Роль общения в эффективности выполнения профессиональной деятельности. Феномен манипулятивного общения. Актуальные проблемы психологии общения. Манипулятивные техники. Виды манипуляций. Способы противостояния манипуляции в общении.</p>	1	
Тема 1.2. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекционное занятие №2. Многомерность личности делового партнера. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия деловых партнеров. Понятие о личности в психологии. Психологические типы как составляющие социально-психологической структуры группы. Критерии классификаций. Классификационные основания типов личности. Темперамент. Характер. Структура личности по З.Фрейдю. Механизмы психологической защиты в деловом общении. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности. Гуманистический подход к пониманию личности.</p>	1	
	<p>Практическое занятие № 1. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия</p>	4	

	Самооценка. Уровень притязаний. Саморегуляция эмоций. Темперамент. Характер. Коммуникативные установки. Коммуникативная компетентность. Эмоциональный интеллект. Социальный интеллект. Личностное и профессиональное развитие.		
Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы Тема 2.3. Особенности и составляющие делового общения.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие №3. Особенности делового общения: понятие, функции, виды. Этические аспекты делового общения. Этика как наука: предмет, задачи, круг проблем и назначение. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального должностования. Изменчивое и устойчивое в морали. Мораль и нравы. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	1	
	Практическое занятие №2. Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Нормативно - правовые аспекты профессиональной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Проблема кодификации норм профессионального поведения. Кодексы профессионального поведения.	1	
Тема 2.4. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие №4. Основные элементы процесса коммуникации. Обратная связь. Виды и способы подачи обратной связи. Коммуникативные барьеры. Типы информации: побудительная и констатирующая. Средства коммуникативного влияния. Средства общения. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс фасцинации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.	2	
	Практическое занятие №3. Микротехники в общении. Виды и особенности слушания, подачи вопросов и подготовка ответов. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды,	4	

	способы подачи и приема критики. Compliments в деловом взаимодействии.		
Тема 2.5. Средства общения в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 5. Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Функции средств общения. Особенности установления устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Табу в вербальном диадическом общении. Барьеры речи. Классификации невербальных средств общения. Г.М. Андреевой, В.А. Лабунской.	1	
Тема 2.6. Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие №6. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция». Ошибочные факторы при формировании первого впечатления (привлекательности, превосходства, отношения к наблюдателю). Эффекты межличностного восприятия (ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации). Механизмы межличностного познания. Познания другого (идентификация, эмпатия, аттракция). Познания самого себя (рефлексия). Объяснения причин поведения другого (каузальная атрибуция). Предрассудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др. Проблема восприятия человека человеком. Проблемы межличностной аттракции.	2	
Тема 2.7. Интерактивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие №7. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий (конструктивные, деструктивные, амбивалентные). Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели и роли личности в общении. Особенности установления межличностного и межкультурного взаимодействия. Трансактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев трансакций. Виды и области взаимодействий. Проблема взаимодействия в теории обмена Дж. Хомана, теории символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера, теории управления впечатлениями Э. Гофмана.	2	

Тема 2.8. Деловая беседа как основная форма делового общения.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 8. Деловая беседа. Понятие, функции, структура, особенности подготовки и проведения. Анализ беседы и достигнутых договоренностей. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.	2	
Тема 2.9. Деловые переговоры.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 9. Деловые переговоры. Понятие, функции, виды, структура, этапы, особенности подготовки и проведения. Стратегии и стили переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров. Выработка итогового соглашения. Критерии эффективности переговоров.	1	
Тема 2.10. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 10. Деловые совещания. Понятие, функции, виды, особенности подготовки и проведения. Деловая беседа по телефону. Особенности проведения телефонных бесед.	1	
Тема 2.11. Публичные выступления.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 11. Публичные выступления. Требования к публичной речи. Особенности создания текста выступления. Виды речи. Особенности убеждающей речи. Приемы управления вниманием аудитории. Формирование навыков публичного	1	

	выступления. Подготовка публичного выступления. Особенности самоподачи в публичном выступлении. Управление вниманием аудитории.		
Тема 2.12. Имидж как средство делового общения.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие № 12. Понятие, природа имиджа. Функции имиджа. Технология создания делового имиджа. Роль имиджа в профессиональной деятельности. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации. Особенности самопрезентации. Самопознание и самоуправление как важнейшие компоненты эффективной профессиональной деятельности специалиста.	1	
Тема 2.13. Межкультурные особенности делового взаимодействия.	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие №13. Межкультурные и межконфессиональные особенности делового общения Особенности деловых контактов народов мира. Роль национальных и культурных особенностей людей в деловом общении. Понятие о национальных особенностях, стилях поведения, стереотипах. Понятие о конфессиональных особенностях, стилях поведения. Толерантные установки в межличностном взаимодействии. Характеристика национально-психологических типов представителей американской культуры, французской, английской, германской, венгерской, итальянской, испанской, шведской, российской, китайской, японской, корейской, арабской.	1	
Тема 2.14. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)	Содержание учебного материала		
	Лекционное занятие №14. Понятие рабочей группы (коллектива). Компоненты коллектива. Сферы отношений членов коллектива. Зрелость и факторы, определяющие зрелость рабочей группы (коллектива). Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе Блейка, Мутона. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель - подчиненный». Социально – психологический климат коллектива. Сплоченность рабочей группы.	2	

	<p>Практическое занятие №6. Психотипы личностей - членов рабочей группы. Социально - психологические качества членов группы. Лидерство в группе. Типы лидеров. Стили руководства рабочей группой. Измерение неформальной структуры группы (социометрия).</p>	3	
Тема 2.15. Конфликты в профессиональной деятельности и пути их разрешения.	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие № 15. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Фазы конфликта.</p>	2	
	<p>Практическое занятие №7. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности. Типы конфликтных личностей. Профилактика конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтах. Технологии рационального поведения конфликтах. Профессиональные стрессы и приемы управления ими.</p>	4	
Тема 2.16. Деловой этикет	Содержание учебного материала		
	<p>Лекционное занятие № 16. Понятие делового этикета. Деловой этикет как составляющий компонент успеха в профессиональной деятельности. Правила и стороны этикета. Функции этикета. Этикет делового общения. Этикет приветствий и представлений. Правила приветствий и представлений Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Этикет служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Этикет и имидж делового человека. Этикет невербального общения.</p>	1	
	Итого	44	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Наличие стандартно-оборудованного кабинета, оснащенного оборудованием: учебная мебель, интерактивная доска, усилитель-распределитель, стационарный мультимедиа проектор, персональная ЭВМ, монитор. Лицензионное программное обеспечение: Windows XP Professional, MicrosoftOffice 2007 Professional, программное обеспечение SmartBoard. Учебно-наглядные пособия (предназначенные для демонстрации информации по основным разделам и темам рабочей программы учебной дисциплины).

3.2 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Рекомендуемая основная литература

№	Наименование
1.	<i>Корягина, Н. А.</i> Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511166 (дата обращения: 10.01.2023).
2.	Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511944 (дата обращения: 10.01.2023).

Рекомендуемая дополнительная литература

№	Наименование
1.	<i>Коноваленко, М. Ю.</i> 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 (дата обращения: 10.01.2023).
2.	<i>Рамендик, Д. М.</i> Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512479 (дата обращения: 10.01.2023).

№	Наименование
1.	Пакет офисных программ Microsoft Office
2.	Справочная правовая система «Консультант Плюс»
3.	Справочная правовая система «Гарант»
4.	Операционная система Windows

1.	Электронно-библиотечная система IPRBooks [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru
2.	Электронная библиотечная система «Юрайт»: электронная библиотека для вузов и ссузов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru
1.	Периодическое издание «Вопросы психологии»
2.	Периодическое издание «Мир психологии»
3.	

3.3 Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям лиц с ограниченными возможностями

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Контроль и оценка результатов освоения умений и усвоения знаний

Результаты (освоенные знания и умения)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Умения:		
использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности	- анализирует различные ситуации взаимодействия, в том числе конфликтного в профессиональной деятельности; - предлагает способы и методы разрешения сложных задач общения и взаимодействия с клиентами и коллегами	Текущий контроль - оценка за: –устный опрос; –практические занятия; –тестирование. Итоговый контроль: Дифференцированный зачет.
использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности	Приводит эффективные приемы вербального общения, умеет правильно интерпретировать невербальное поведение как партнера по общению, так и свое собственное.	
общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности	Предлагает способы конструктивного общения с учетом определенной ситуации взаимодействия, предлагает варианты поведения в сложных, конфликтных ситуациях.	
психологически грамотно строить свое общение	Выявляет индивидуально-психологические особенности как потребителей, так и коллег и с их учетом выстраивает профессиональное общение.	
эффективно вести переговоры в процессе реализации товара	Предлагает варианты проведения переговорного процесса с потребителями и коллегами в различных ситуациях профессионального общения.	
управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия	Демонстрирует приемы саморегуляции эмоционального состояния в сложных профессиональных ситуациях, а также приемы управления негативным эмоциональным состоянием как потребителей, так и коллег.	
способы выявления и эффективного разрешения конфликтов	Анализирует конфликты, предлагает эффективные стратегии поведения	
Знания:		

Способов решения различных задач профессиональной деятельности	Особенности конфликтов в деловых отношениях, их причины и разновидности. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности. Типы конфликтных личностей. Профилактика конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтах. Технологии рационального поведения в конфликтах. Профессиональные стрессы и приемы управления ими.	Текущий контроль – оценка за: - устный опрос; - практические занятия; - тестирование. Итоговый контроль: - Дифференцированный зачет. Оценка знаний и умений осуществляется по бальной системе.
Особенностей поиска, анализа и интерпретации информации;	Способы поиска, анализа и интерпретации информации. Умение работать с различными источниками информации, включая электронные ресурсы.	
Составляющих компонентов профессионального и личностного развития	Профессиональные и социальные качества личности. Внутрличностные качества. Креативность. Психологическое здоровье личности. Условия формирования и развития навыков профессионально - личностного роста.	
Индивидуально - психологических особенностей личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	Компоненты коллектива. Сферы отношений членов коллектива. Зрелость и факторы, определяющие зрелость рабочей группы (коллектива). Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель - подчиненный». Социально – психологический климат коллектива. Сплоченность рабочей группы. Психотипы личностей - членов рабочей группы. Социально - психологические качества членов группы.	
Особенностей установления устной и письменной коммуникации	Особенности устной и письменной формы речи. Ограничения устной речи. Модель коммуникационного процесса.	
Особенностей проявления	Составляющие гражданско –	

<p>гражданско-патриотической позиции, традиционных общечеловеческих ценностей, стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>патриотической позиции, долг, совесть честь. Общечеловеческие ценности базирующиеся на добре и разуме, на миролюбии и человеколюбии, истине и красоте, трудолюбии и солидарности мировоззренческие идеалы, нравственные и правовые нормы, отражающие исторический духовный опыт всего человечества и создающие условия для реализации общечеловеческих интересов, для полноценного существования в развития каждой отдельной личности.</p>
<p>Приемы оказания информационно-консультативной помощи как потребителям, так и медицинским работникам, а также особенности проведения розничной торговли.</p>	<p>Приемы убеждающей коммуникации, подачи и приема обратной связи, коммуникативные барьеры, составляющие и особенности диалога и монолога, вербальные и невербальные средства общения. Перцептивные ошибки восприятия (факторы, стереотипы, эффекты). Механизмы межличностного познания. Способы управления эмоциональным состоянием как своим собственным, так и потребителей и коллег. Способы разрешения конфликтов.</p>

4.2 Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Общие компетенции

Критерии оценивания контролируемых компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	При выполнении заданий проявляет умение сосредоточиться, заинтересованность в правильном выполнении задания, выбирает адекватные контексту способы решения задач профессиональной деятельности	Опрос, тестирование
ОК-02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Осуществляет поиск и использование различных источников информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Опрос, тестирование
ОК-04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Демонстрирует знание особенностей функционирования коллектива и команды. Владеет приемами эффективного взаимодействия как с потребителями, так и коллегами и руководителями.	Опрос, тестирование
ОК-05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Соблюдает этику поведения в коллективе, демонстрирует вежливое обращение к педагогу и обучающимся. Проявляет вежливое, тактичное взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе выполнения заданий Осуществляет Грамотное построение письменной и устной коммуникации, проявляет толерантность по отношению к социальным, культурным и	Опрос, тестирование

		религиозным различиям.	
ОК-06		Придерживается в своем поведении и выборе гражданско – патриотической позиции использует стандарты антикоррупционного поведения.	Опрос, тестирование
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;			
ПК 1.3.		Умеет на высоком профессиональном уровне предоставлять всю необходимую информацию по выбору лекарственных препаратов как потребителям, так и коллегам.	Опрос, тестирование
Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;			
ПК 1.4.		Знает особенности работы с льготными рецептами, а также требования, предъявляемые медицинскими организациями к эффективному выполнению деятельности.	Опрос, тестирование
Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;			
ПК 1.5.		Владеет эффективными приемами как взаимодействия с потребителями, так и осуществления розничной торговли.	Опрос, тестирование
Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.			

Лист дополнений и изменений

№ п/п	Прилагаемый к Рабочей программе учебной дисциплины документ, содержащий текст обновления	Решение кафедры		Подпись заведующего кафедрой	И.О. Фамилия заведующего кафедрой
		Дата	Протокол №		
1.	Приложение № 1				
2.	Приложение № 2				
3.	Приложение № 3				
4.	Приложение № 4				
5.	Приложение № 5				