

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
"Академия технологии и управления"
(АНПОО "Академия технологии и управления")**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
для специальности 33.02.01 Фармация

Новочебоксарск, 2020

Разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.05.2014 № 501

Утверждена в составе ППССЗ по специальности 33.02.01 Фармация

Организация-разработчик: АНПОО «Академия технологии и управления»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05. Психология общения

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 33.02.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.05.2014 № 501.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Психология общения – дисциплина общего гуманитарного и социально - экономического учебного цикла.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности;

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважает социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 12. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

ПК 1.2. Отпускать лекарственные средства населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям учреждений здравоохранения.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

Всего максимальной учебной нагрузки обучающегося - 75 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 50 часов; самостоятельной работы обучающегося – 25 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	75
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
практические занятия	23
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	21
Консультации	4
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа студентов	Объем часов
Введение	Содержание учебного материала	2/2
	Содержание дисциплины и ее цели, задачи. Связь с другими дисциплинами, требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности фармацевта	
Раздел 1. Психология и психология общения.		
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2/4
	Понятие и структура общения. Роль общения в жизни человека. Общение как коммуникативная и интерактивная сторона общения. Общение как обмен информацией.	
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Подготовка докладов. Тематика докладов: Роль общения в развитии личности. Единство общения и поведения фармацевта. Развитие и формирование личности в процессе общения.	
Тема 1.2. Перцептивная сторона общения.	Содержание учебного материала	2/6
	Понятие социальной перцепции. Общение как восприятие людьми друг друга. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Обратная связь в общении	
	Практическое занятие	2/8
	Построение схем перцептивной стороны общения фармацевта	
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Подготовка рефератов: Значение стереотипа в профессиональной деятельности фармацевта. Роль восприятия в развитии межличностного общения. Влияние внешнего вида человека при консультировании в аптеке.	
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	2/10
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Общение как взаимодействие. Позиция взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	
	Практическое занятие	2/12
	Составление специальной интерактивной концепции общения фармацевта с посетителями аптеки.	
	Самостоятельная работа обучающихся	2
	Подготовка презентаций. Тематика презентаций: Стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации. Выражение горизонтальной составляющей межличностного взаимодействия.	
Тема 1.4. Коммуникативная сторона общения	Содержание учебного материала	2/14

	Основные элементы коммуникации. Общение как обмен информацией. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	
	Практическое занятие	2/16
	Разработка схем коммуникативного процесса общения фармацевта с посетителями аптеки.	
	Рольная игра: Приемы преодоления коммуникативных барьеров в аптеке при общении	2/16
	Самостоятельная работа обучающихся	3
	Подготовка рефератов на темы: Способы и приемы коммуникативной саморегуляции. Предупреждения стрессов в деятельности фармацевта. Умение слушать. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.	
Тема 1.5. Деловое общение.	Содержание учебного материала	2 /20
	Деловая беседа. Ее характеристика. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	
	Самостоятельная работа обучающихся	1
	Подготовка презентаций: Виды межличностных отношений. Этикет и культура поведения делового человека.	
Тема 1.6. Навыки делового общения в аптеке	Содержание учебного материала	
	Практическое занятие	4/24
	Виды делового общения в аптеке. Анализ и проведение публичного выступления.	
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Подготовка презентации: «Знание основ делового общения – залог успеха»	2
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения, разрешения.		
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	Содержание учебного материала	2/26
	Понятие и функции конфликта. Типология конфликтов. Границы конфликта. Межличностный и внутриличностный конфликты. Диагностика и разрешение конфликтов. Стратегии и правила поведения в конфликтной ситуации. Предел допустимого действия в конфликте. Формы завершения конфликта. Предпосылки и механизм разрешения конфликтов. Разрешение конфликтов социальных групп. Переговоры как метод разрешения конфликтов. Методы снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации. Стратегия разрешения конфликтов	
	Практическое занятие	
	Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2/28
	Анализ, разработка моделей вербального, невербального проявления конфликтов в аптеке.	2/30
Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	Содержание учебного материала	2/32
	Понятие и уровни эмоционального реагирования. Процесс управления конфликтами. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.	
	Практическое занятие	2/34
	Анализ и построение графиков эмоционального реагирования в конфликтах.	
	Самостоятельная работа обучающихся	4
	Подготовка презентаций. Тематика презентаций: Роль негативных эмоций в общении человека. Толерантное поведение фармацевта с посетителями аптеки	

Раздел 3. Этические принципы общения.		
Тема. 3.1. Общие сведения об этической культуре.	Содержание учебного материала	2/36
	Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	
	Консультации	2
	Составление основных заповедей делового этикета фармацевта в профессиональной деятельности.	
Тема. 3.2 Этические учения	Содержание учебного материала	2/38
	Основные правила делового этикета. Этические добродетели. Золотое правило нравственности. Основные элементы, входящие в понятие «культура делового общения».	
Тема 3.3. Кодекс фармацевта	Содержание учебного материала	2/40
	Фармацевтический работник и общество. Фармацевтический работник и пациент. Фармацевтический работник и прогресс информации. Пределы действия этического кодекса.	
	Практическое занятие	2/42
	Решение ситуационных задач в учебной аптеке	
	Консультации	
	Создание презентации на тему: Я будущий фармацевт	3
Раздел 4. Техника и приемы общения		
Тема 4.1. Уровни общения	Содержание учебного материала	2/44
	Понятия, цели, функции общения. Виды и уровни общения. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.	
	Практическое занятие	2/46
	Анализ и построение процесса уровней общения, слушания и их проигрывание	
Тема 4.2. Роли и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	2/48
	Механизмы взаимопонимания в общении между ролевыми ожиданиями. Негативные и позитивные черты ролевых ожиданий в общении. Виды и типы ролей в психологии общения. Идеальная модель общения.	
	Практическое занятие	1/49
	Ролевая тренинг – игра: Выявление и анализ положительных и отрицательных черт в общении между зав. аптекой и ее подчиненными.	
	Самостоятельная работа обучающихся	5
	Составление конспектов по теме: Роли и ролевые ожидания в общении	
Дифференцированный зачет		1/50
Всего по учебному плану – 75 часов; обязательной учебной нагрузки обучающихся – 50 часов; в том числе практических занятий – 23 часа; самостоятельной работы обучающегося – 21 час, консультации – 4 часа		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация учебной дисциплины осуществляется в кабинете социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: учебная мебель

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, компьютер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2020. - 437 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-469549#page/2>

Дополнительные источники:

1. Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2020. - 463 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-469702#page/1>

Интернет-ресурсы:

1. <http://psyfactor.org/lybr2-3.htm/> Психология успеха, эффективное общение, вербальная и невербальная коммуникация

2. <http://progressman.ru/communication/> <http://progressman.ru/communication/> Психология общения: конфликты и гармония

3. <http://center-yf.ru/data/stat/psihologiya-obshcheniya.php> Психология общения

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания).	Основные показатели оценки результата	Формы, методы контроля и оценки результатов обучения.
уметь		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	приводит разные примеры общения в профессиональной деятельности использует приемы эффективного общения в решении ситуационных задач	устный опрос оценка выполнения и защиты практического занятия тестирование контроль результатов самостоятельной работы оценка выполнения заданий на дифференцированном зачете по дисциплине
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	приводит примеры разных видов межличностного общения управляет своими эмоциями и поведением в процессе межличностного общения	
использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности;	умеет применять вербальные и невербальные способы общения с коллегами и потребителями	
знать		
взаимосвязь общения и деятельности;	знает интерактивную и деловую стороны общения владеет навыками делового общения в аптеке полно и точно отражает сущность и содержание понятий «общение» и «деятельность», устанавливает различие и взаимосвязь между этими понятиями	устный опрос тестирование контроль и оценка выполнения практических занятий контроль результатов самостоятельной работы контроль выполнения и оценка ситуационных задач оценка выполнения заданий на дифференцированном зачете по дисциплине
цели, функции, виды и уровни общения;	определяет цели, виды и уровни общения; понимает и интерпретирует цели, виды и уровни общения	
роли и ролевые ожидания в общении;	определяет сущность социальных ролей, прогнозирует ожидание в общении в зависимости от роли собеседника	
виды социальных взаимодействий;	определяет специфику различных видов социального взаимодействия-	
механизмы взаимопонимания в общении;	понимает и выделяет механизмы взаимопонимания в ходе взаимодействия в различных ситуациях	
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	использует различные техники и приемы при проектировании и проведении тренингов по общению	
этические принципы общения;	понимает этические принципы общения	

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	полно и точно отражает сущность и содержание конфликтов, устанавливает источники и причины конфликта; выбирает способы разрешения конфликтов в зависимости от их специфики.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	правильно объясняет сущность своей будущей профессии с формулированием целей, задач деятельности, функций фармацевтического работника, аргументировано объясняет значимость будущей профессии в жизни общества; наблюдается положительная динамика показателей учебной деятельности при изучении учебной дисциплины; проявляет интерес, самостоятелен, активен при выполнении профессиональных задач; полностью выполняет все виды работ, активно участвует в профессиональных конкурсах и мероприятиях, отражающих профессиональную деятельность в рамках учебной дисциплины	собеседование наблюдение и оценка осуществления учебной деятельности обучающегося в процессе освоения программы учебной дисциплины наблюдение деятельности обучающегося во время внеаудиторной деятельности оценка выполнения заданий текущего контроля на практических занятиях оценка выполнения заданий на дифференцированном зачете по дисциплине
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	умеет работать в коллективе и команде, общаться и с коллегами и руководством и потребителями.	оценка заданий в тестовой форме оценка выполнения заданий текущего контроля на практических занятиях оценка выполнения заданий для самостоятельной работы во внеаудиторное время оценка выполнения заданий на дифференцированном зачете по дисциплине
ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважает социальные, культурные и религиозные различия.	показывает уважительное и толерантное отношение к религиозным и культурным различиям к представителям разных социальных групп населения.	наблюдение и оценка осуществления деятельности на практических занятиях оценка заданий в тестовой форме оценка выполнения заданий на дифференцированном зачете по дисциплине
ОК 12. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.	понимает значение и влияния здорового образа жизни не только для достижения профессиональных и жизненных целей, но и для психического здоровья.	

ПК 1.2. Отпускать лекарственные средства населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям учреждений здравоохранения.	умеет общаться с посетителями аптеки при консультировании во время отпуска препаратов и товаров аптечного ассортимента.	
--	---	--