**БПОУ ВО «ВБМК»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**Специальность 33.02.01 «Фармация»**

**2024 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНА:Цикловой методической комиссией«ОГСЭ» Председатель: Чудаева Г.Б.  Протокол №\_\_\_1\_\_\_  «31»августа 2024 г. | Составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО - 5  УТВЕРЖДАЮ  зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Л. Селивановская «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. |

Составил: Хорошева И.Н.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рецензент: Рогалева Т.А.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 15 |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 17 |

**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 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 | - 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 рекомендациями и правилами вопросов и ответов;  - выявлять факторы эффективного общения | - 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 |

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;

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем часов |
| Максимальный объем образовательной программы учебной дисциплины | 48 |
| Обязательная аудиторная | 32 |
| в том числе: | |
| Теоретические занятия | 16 |
| семинарские занятия | 16 |
| *Самостоятельная работа* | 16 |
| Форма промежуточной аттестации – итоговая оценка |  |

**2.2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование разделов и тем | Максимальная учебная нагрузка | Количество аудиторных часов | | | Самостоятельная работа студентов |
| всего | Лекции | Семинары |
| 1. | Межличностное общение в деловой сфере | 8 | 6 | 4 | 2 | 2 |
| 2. | Межличностная коммуникация. | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 3. | Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении. | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Межличностное взаимодействие. | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения. | 10 | 6 | 2 | 4 | 4 |
| 6 | Психологические  аспекты ведения беседы | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | Правила эффективного общения | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 |
|  | Итого | 48 | 32 | 16 | 16 | 16 |

**2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем в часах** | **Коды**  **Компетенций и личностных результатов,**  **формированию**  **которых**  **способствует**  **элемент программы** |
| **1** | **2** | **3** |  |
| **Тема 1.**  Межличностное общение в деловой сфере | **Содержание учебного материала** | 2  2  2    2 | ОК 01, ОК 02.  ОК 06. |
| Теоретическое занятие№1. «Межличностное общение в деловой сфере».  Теоретическое занятие №2. «Барьеры межличностного общения».  Семинарское занятие №1. **«**Психологические аспекты общения».  Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Типы межличностного общения. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения. Коммуникативные барьеры восприятия и понимания. Способы преодоления барьеров непонимания.  Самостоятельная работа:  - работа с литературой и интернетом;  - написание рефератов, разработка мультимедийных презентаций.  Темы рефератов:  1 «Императивное общение».  2 «Манипулятивное общение».  3 «Диалогическое общение».  4 «Правила взаимоотношений».  5 «Основные функции общения».  Методическое обеспечение:  - Учебное пособие Г.М. Шеламова «Психология общения» Москва Издательский центр «Академия» 2020г.  - учебник Полянцева О.И. «Психология для медицинских колледжей» Ростов – на – Дону «Феникс» 2019г.  - Электронная библиотечная система (ЭБС)  «Консультант студента» (www. medcollegelib. ru) |
| **Тема 2.**  Межличностная коммуникация | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 01., ОК 02.  ОК 04. – ОК 06.  ПК 1.3. – ПК 1.5 |
| Теоретическое занятие №3. «Межличностная коммуникация».Эффективное использование средств коммуникации.  Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Виды невербальных средств общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.  Семинарское занятие №2. «Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении».  Межличностная коммуникация.Эффективное использование средств коммуникации.  Самостоятельная работа:  - работа с литературой и интернетом;  - написание рефератов, разработка мультимедийных презентаций.  Темы рефератов:  1 «Невербальные средства общения».  2 «Кинесика».  3 «Экстралингвистика».  4 «Проксемика».  5 «Мимика».  Методическое обеспечение:  - Учебное пособие Г.М. Шеламова «Психология общения» Москва Издательский центр «Академия» 2020г.  - учебник Полянцева О.И. «Психология для медицинских колледжей» Ростов – на – Дону «Феникс» 2019г.  - Электронная библиотечная система (ЭБС)  «Консультант студента»(www. medcollegelib. ru) |
| 2  2 |
| **Тема 3.**  Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 01., ОК 02.  ОК 04. – ОК 06.  ПК 1.3., ПК 1.5. |
| Теоретическое занятие№4. «Техники слушания».  Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении.  Семинарское занятие №3. **«**Организация эффективного слушания в общении».  Причины неумения слушать. Виды слушания. Пассивное, активное, эмпатическое слушание. Методы эффективного слушания. Технические приёмы эффективного слушания. Умение слушать у детей. Активное слушание по мужскому типу. Активное слушание по женскому типу. Умение слушать в процессе переговоров, споров, дискуссий.  Самостоятельная работа:  - работа с литературой и интернетом;  - написание рефератов, разработка мультимедийных презентаций.  Темы рефератов:  1. «Умение слушать».  2. «Умение задавать вопросы».  3. «Умение реагировать».  4. «Процесс коммуникации и обратная связь».  Методическое обеспечение:  - Учебное пособие Г.М. Шеламова «Психология общения» Москва Издательский центр «Академия» 2020г.  - учебник Полянцева О.И. «Психология для медицинских колледжей» Ростов – на – Дону «Феникс» 2019г.  - Электронная библиотечная система (ЭБС)  «Консультант студента» (www. medcollegelib. ru) |
| 2  2 |
| **Тема 4.**  Межличностное взаимодействие | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 01., ОК 02.  ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. |
| Теоретическое занятие№5. «Межличностное взаимодействие». Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения. Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции. Формирование доверительности в общении.  Семинарское занятие №4. **«**Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия».  Техники общения. Интерактивная сторона общения. Ориентация на контроль. Ориентация на понимание. Типы человеческого взаимодействия. Кооперация. Конкуренция.  Самостоятельная работа:  - работа с литературой и интернетом;  - написание рефератов, разработка мультимедийных презентаций.  Темы рефератов:  1 «Общение в диаде и внутригрупповое общение».  2 «Развитие общения».  3 «Общение с людьми - это наука и искусство».  4 «Межличностные взаимоотношения в группах и коллективах». Методическое обеспечение:  - Учебное пособие Г.М. Шеламова «Психология общения» Москва Издательский центр «Академия» 2020г.  - учебник Полянцева О.И. «Психология для медицинских колледжей» Ростов – на – Дону «Феникс» 2019г.  - Электронная библиотечная система (ЭБС)  «Консультант студента»(www. medcollegelib. ru) |
| 2  2 |
| **Тема 5.**  Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 01., ОК 02.  ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. |
| Теоретическое занятие №6. «Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения».  Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания. Общественно-политические взаимоотношения. Служебные взаимоотношения. Деловые отношения равенства. Деловые отношения подчинения. Принцип субординации.  Семинарское занятие №5. **«**Приемы формирования первого впечатления».  Семинарское занятие №6. **«**Факторы формирования аттракции»  Общение и механизмы взаимопонимания. Психологическая структура взаимопонимания. Возможности и границы взаимопонимания. Уровни взаимопонимания. Восприятие и понимание друг друга партнёрами по общению. Механизмы взаимопонимания в общении. Идентификация. Эмпатия. Аттракция. Рефлексия.  Самостоятельная работа:  - работа с литературой и интернетом;  - написание рефератов, разработка мультимедийных презентаций.  Темы рефератов:  1 «Ошибки и феномены первого впечатления».  2 «Служебные взаимоотношения».  3 «Имя - как средство аттракции».  4 ««Секрет улыбки».  5 «Статус индивида в группе».  6 «Статус индивида в группе».  7 «Психология общения с работодателем»  Методическое обеспечение:  - Учебное пособие Г.М. Шеламова «Психология общения» Москва Издательский центр «Академия» 2020г.  - учебник Полянцева О.И. «Психология для медицинских колледжей» Ростов – на – Дону «Феникс» 2019г.  - Электронная библиотечная система (ЭБС)  «Консультант студента» (www. medcollegelib. ru) |
| 2  2  4 |
| **Тема 6.**  Психологические  аспекты ведения  беседы | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 01., ОК 02.  ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. |
| Теоретическое занятие №7. «Психологические аспекты ведения беседы».  Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления.  Семинарское занятие №7. **«**Организация деловой беседы»  Принципы взаимодействия с партнёром. Психологические подходы и типы поведения беседы. Психологические особенности ведения беседы. Виды беседы, приёмы беседы и контроля получаемой информации. Стили ведения беседы. Значение уровня интеллекта в организации беседы.  Самостоятельная работа:  - работа с литературой и интернетом;  - написание рефератов, разработка мультимедийных презентаций.  - психологический анализ конкретных профессиональных ситуаций, разыгрывание ролей.  Темы рефератов:  1 «Умение слушать, как психологический приём».  2 «Ведение делового телефонного разговора».  3 «Стили ведения беседы».  4 ««Развитие личности».  5 «Имидж личности».  Методическое обеспечение:  - Учебное пособие Г.М. Шеламова «Психология общения» Москва Издательский центр «Академия» 2020г.  - учебник Полянцева О.И. «Психология для медицинских колледжей» Ростов – на – Дону «Феникс» 2019г.  - Электронная библиотечная система (ЭБС)  «Консультант студента»(www. medcollegelib. ru) |
| 2  2 |
| **Тема 7.**  Правила эффективного общения | **Содержание учебного материала** | 2 | ОК 01., ОК 02.  ОК 04. – ОК 06.  ПК 1.3. – ПК 1.5. |
| Теоретическое занятие №8. «Правила эффективного общения» Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стиль общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения.  Семинарское занятие №8. **«**Эффективное ведение диалога».  Речь - как универсальное средство коммуникации. Структура речевого общения. Значение и смысл слов и фраз. Речевые звуковые явления. Выразительность качества голоса Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Конфликт как особый вид взаимодействия субъектов организации. Психологические особенности внутриличностного конфликта. Причины межгруппового конфликта в организации. Психологические приёмы разрешения конфликтов.  Самостоятельная работа:  - работа с литературой и интернетом;  - написание рефератов, разработка мультимедийных презентаций.  - психологический анализ конкретных профессиональных ситуаций, разыгрывание ролей.  Темы рефератов:  1 «Эмоции в общении как фактор успешности».  2 «Упражнения для снятия сильного эмоционального напряжения».  3 «Принципы взаимодействия с партнёром».  4 «Аргументация».  Методическое обеспечение:  - Учебное пособие Г.М. Шеламова «Психология общения» Москва Издательский центр «Академия» 2020г.  - учебник Полянцева О.И. «Психология для медицинских колледжей» Ростов – на – Дону «Феникс» 2019г.  - Электронная библиотечная система (ЭБС)  «Консультант студента»(www. medcollegelib. ru) |
| 2  2 |
| **Промежуточная аттестация: итоговая оценка** | | - |  |
| **Всего:** | | **48** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

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

- рабочее место преподавателя;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- доска классная.

Технические средства обучения, необходимые для реализации программы:

- мультимедийная установка;

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;

- DVD–проигрыватель.

**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.

**Основные печатные издания**

1.Д/З: Учебник О.И. Полянцева «Психология для медицинских колледжей» Ростов-на-Дону «Феникс» 2019г.

2.Учебное пособие Г.М. Шеламова «Психология общения» Москва Издательский центр «Академия» 2020г.

3.Островская И.В. Психология общения: Учебник / И.В. Островская – Москва: ГЭОТАР–МЕДИА, 2019. – 192 с.

4.Столяренко Л.Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 317 с.

* + 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 (дата обращения: 25.12.2021).
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 (дата обращения: 25.12.2021).
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 (дата обращения: 25.12.2021).

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 (дата обращения: 25.12.2021).

Электронная библиотечная система (ЭБС)

«Консультант студента» (www. medcollegelib. ru)

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. Волкова А.И. Психология общения: Учебник / А.И. Волкова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. – 446 с.
2. Харова М.Н. Психология общения: Учебник / М.Н. Жарова. – Москва: Академия, 2018. – 256 с.

**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 | - 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 | **Итоговый контроль** – дифференцированный зачет/зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.  Методы: Оценка результатов выполнения практической работы и  экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. |
| 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 поведения в ситуации конфликта;  - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;  - выявлять факторы эффективного общения | - 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, 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 | Экспертная оценка решения практической задачи в билете. |