

Электронная цифровая подпись
ЭЦП Лысов Николай Александрович



F 2 5 6 9 9 F 1 D E 0 1 1 1 E A

ЭЦП Бунькова Елена Борисовна



F C 9 3 E 8 6 A C 8 C 2 1 1 E 9

Утверждено 24.02.2022 г.
Протокол № 2.

председатель Ученого Совета Лысов Н.А.

ученый секретарь Ученого Совета Бунькова Е.Б.

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 Психология общения

Общий гуманитарный и социально-экономический цикл
программы подготовки специалистов среднего звена

Специальность 33.02.01 Фармация
Квалификация выпускника: фармацевт

Форма обучения – очно-заочная
Нормативный срок обучения: 2 года 10 месяцев
на базе среднего общего образования

Самара

Рабочая программы дисциплины разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденного Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 июля 2021 г. № 449 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация».

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры реабилитологии и сестринского дела от «24» февраля 2022 г. Протокол № 2.

Заведующий кафедрой

реабилитологии и сестринского дела, д.м.н., доцент

Самыкина Е.В.

Разработчики:

Старший преподаватель кафедры реабилитологии и сестринского дела

Береснева О.Е.

**Информация о языках,
на которых осуществляется подготовке специалистов среднего звена.**

В образовательной организации частное учреждение образовательная организация высшего образования Медицинский университет «Реавиз» на факультете среднего профессионального образования образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

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 дисциплины «Психология общения»

1.1. Область применения программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее также – ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация.

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина «Психология общения» является частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование компетенций по всем видам деятельности 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, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5.

1.3. Цели и задачи дисциплины – планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с требуемыми результатами освоения ППССЗ (компетенциями выпускников).

1.3.1. Результаты обучения по дисциплине

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

Уметь:

- 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

Знать:

- 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

1.3.2. Компетенции, которые актуализируются при изучении дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций в рамках показателей достижения компетенций (умения, знания)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составить план действия; – определить необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); – организовывать свою производственную деятельность и распределять время. <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач; – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи поиска информации; – определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска. <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – методы поиска и оценки фармацевтической информации; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; – основы проектной деятельности.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке Российской Федерации; – проявлять толерантность в рабочем коллективе; – осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями; <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений.

<p>ОК 06.</p>	<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности; – ориентироваться в наиболее общих проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; – применять стандарты антикоррупционного поведения. <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – основы учения о бытии; – сущность процесса познания; – основы научной, философской и религиозной картин мира; – значимость профессиональной деятельности по специальности; – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
<p>ПК 1.3.</p>	<p>Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента</p>	<p>Практический опыт: реализация лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента</p> <p>Уметь (должен уметь):</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться нормативной и справочной документацией; - найти и оценить фармацевтическую информацию; - применять современные технологии и давать обоснованные рекомендации при отпуске товаров аптечного ассортимента; - осуществлять выявление потребностей граждан - посетителей аптечной организации в лекарственных средствах и товарах аптечного ассортимента; - предоставлять гражданам информацию о правилах отпуска лекарственных препаратов (по рецепту медицинского работника и без рецепта); - консультировать граждан об имеющихся в продаже лекарственных препаратах, в том числе о наличии других торговых наименований в рамках одного международного непатентованного наименования и ценах на них, о порядке применения или использования товаров аптечного ассортимента, в том числе о способах приема, режимах дозирования, терапевтическом действии, противопоказаниях, взаимодействии лекарственных препаратов при одновременном приеме между собой и (или) с пищей, правилах их хранения в домашних условиях; - оказывать информационно-консультационную помощь при выборе безрецептурных лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента с учетом их возможного взаимодействия и совместимости с другими лекарственными препаратами; - оказывать консультативную помощь по эксплуатации медицинских изделий в домашних условиях с учетом технической и эксплуатационной документации производителя (изготовителя) на медицинские изделия; - оказывать консультативную помощь в целях обеспечения ответственного самолечения; - использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности; - строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии; - осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями; - осуществлять регистрация обращений потребителей о возникновении побочных действий, нежелательных реакций, серьезных нежелательных реакций, непредвиденных нежелательных реакций при применении лекарственных препаратов, об индивидуальной непереносимости, отсутствии эффективности лекарственных препаратов - урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции; - информировать потребителей о правилах сбора, сушки и хранения лекарственного растительного сырья; - проводить консультирование о правилах приёма лекарственных препаратов пролонгированного действия. <p>Знать (должен знать):</p> <ul style="list-style-type: none"> - современный ассортимент готовых лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента; - принципы эффективного общения, особенности различных типов потребителей аптечных организаций;

		<ul style="list-style-type: none"> - фармакологические группы лекарственных средств; - правила рационального применения лекарственных препаратов: дозирования, совместимости и взаимодействия, в том числе с пищевыми продуктами, лекарственных препаратов, условия хранения в домашних условиях; - характеристика лекарственных препаратов, в том числе торговые наименования в рамках одного международного непатентованного наименования и аналогичные лекарственные препараты в рамках фармакологической группы, механизм действия, показания и способ применения, противопоказания, побочные действия; - правила и порядок действий при замене лекарственных препаратов, назначенных медицинским работником; - состав и содержание заявки на лекарственные препараты и другие товары аптечного ассортимента от потребителей; - характеристика лекарственного растительного сырья, требования к качеству лекарственного растительного сырья; - взаимодействие лекарственных препаратов; - способы высвобождения лекарственных средств из современных лекарственных форм промышленного производства; - методы поиска и оценки фармацевтической информации; - порядок и формы регистрации незарегистрированных побочных действий лекарственных препаратов.
<p>ПК 1.4.</p>	<p>Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций</p>	<p>Практический опыт: реализация лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента</p> <p>Уметь (должен уметь):</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться нормативной и справочной документацией; - визуально оценивать рецепт, требование медицинской организации на предмет соответствия установленным требованиям; - осуществлять контроль внешнего вида отпускаемых лекарственных препаратов и оценку соответствия дозировки, лекарственной формы возрасту, весу пациента, а также возможного взаимодействия и совместимости лекарственных препаратов; - определять цену товара, калькуляцию стоимости лекарственного препарата, изготовленного в условиях аптечной организации, ветеринарной аптечной организации, таксировку рецептов и требований медицинских организаций; - проверять соответствие цен на жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты для медицинского применения государственному реестру предельных отпускных цен производителей на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов; - пользоваться расчетно-кассовым оборудованием и прочим оборудованием, предназначенным для осуществления фармацевтической деятельности, выдавать кассовый чек и производить расчеты за приобретенный товар; - соблюдать порядок реализации и отпуска лекарственных препаратов населению; - принимать и собирать заказы от потребителей на приобретение лекарственных препаратов с доставкой; - фиксировать отсутствующие лекарственные препараты на основании неудовлетворенного спроса потребителей; - оказывать консультативную помощь в целях обеспечения ответственного самолечения; - оформлять возврат лекарственных средств от потребителя; - проводить мониторинг знаний потребителей по новым лекарственным препаратам; - информировать потребителей о поступлении новых лекарственных препаратов, рекламных компаниях производителей; - собирать информацию по спросу и потребностям населения на лекарственные препараты; - заполнять извещения о нежелательной реакции или отсутствии терапевтического эффекта лекарственного препарата по побочным действиям по жалобам потребителей; - оформлять возврат лекарственных средств от потребителя; - использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности;

		<ul style="list-style-type: none"> - строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии; - осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями; - урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции; - анализировать и оценивать результаты собственной деятельности, деятельности коллег и других работников сферы медицинских услуг для предупреждения профессиональных ошибок и минимизации рисков для потребителя; - проводить обязательные расчеты, в том числе по установленным нормам отпуска наркотических средств, психотропных и сильнодействующих веществ; - пользоваться специализированными программами и продуктами информационных систем и проводить необходимые расчеты; - передавать данные в систему мониторинга движения лекарственных препаратов. <p>Знать (должен знать):</p> <ul style="list-style-type: none"> - современный ассортимент готовых лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента; - фармакологические группы лекарственных средств; - характеристику лекарственных препаратов, в том числе торговые наименования в рамках одного международного непатентованного наименования и аналогичные лекарственные препараты в рамках фармакологической группы, механизм действия, показания и способ применения, противопоказания, побочные действия; - характеристику лекарственного растительного сырья, требования к качеству лекарственного растительного сырья; - правила оформления рецептов и требований медицинских организаций на лекарственные препараты, медицинских изделий и специализированных продуктов лечебного питания; - порядок отпуска лекарственных препаратов населению и медицинским организациям, включая перечень лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учету; - установленный порядок и нормы отпуска наркотических средств, психотропных веществ и сильнодействующих препаратов; - правила и порядок действий при замене лекарственных препаратов, выписанных медицинским работником; - правила рационального применения лекарственных препаратов: дозирования, совместимости и взаимодействия, в том числе с пищевыми продуктами, лекарственных препаратов, условия хранения в домашних условиях; - основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами; - принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов; - методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями; - информационные технологии при отпуске лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента; - порядок работы в системе мониторинга движения лекарственных препаратов; - порядок действий при выявлении нежелательной реакции или отсутствии терапевтического эффекта лекарственного препарата, выявлении побочных действий по жалобам потребителей; - правила ведения кассовых операций и денежных расчетов
<p>ПК 1.5.</p>	<p>Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента</p>	<p>Практический опыт: реализация лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента</p> <p>Уметь (должен уметь):</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться нормативной и справочной документацией; - пользоваться контрольно-измерительными приборами, расчетно-кассовым оборудованием и прочим оборудованием, предназначенным для осуществления фармацевтической деятельности; - вести отчетные, кассовые документы, реестры (журналы) в установленном порядке и по установленному перечню; - применять современные технологии и давать обоснованные рекомендации при отпуске товаров аптечного ассортимента; - оказывать консультативную помощь в целях обеспечения ответственного

	<p>самолечения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять возврат товаров аптечного ассортимента от потребителя; - проводить мониторинг знаний потребителей по новым медицинским изделиям и другим товарам аптечного ассортимента; - информировать потребителей о поступлении новых медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента, рекламных компаниях производителей; - собирать информацию по спросу и потребностям населения на товары аптечного ассортимента; - предупреждать конфликтные ситуации с потребителями; - использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности; - строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии; - осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями; - анализировать и оценивать результаты собственной деятельности, деятельности коллег и других работников сферы медицинских услуг для предупреждения профессиональных ошибок и минимизации рисков для потребителя; - пользоваться специализированными программами и продуктами информационных систем и проводить необходимые расчеты <p>Знать (должен знать):</p> <ul style="list-style-type: none"> - идентификация товаров аптечного ассортимента; - основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами; - принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов; - методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями; - информационные технологии при отпуске лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента; - правила ведения кассовых операций и денежных расчетов
--	--

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающихся – 48 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 36 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 12 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)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
теоретическое обучение	12
практические занятия	23
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
Промежуточная аттестация в форме – зачета	1