

Утверждено 30.05.2019г.  
протокол № 5.

председатель Ученого Совета Лысов Н.А.

ученый секретарь Ученого Совета Бунькова Е.Б.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Психология общения (адаптационный модуль)»**

**БЛОК 1  
ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ  
ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВЫБОРУ**

**ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ  
ВЫСШЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ (ординатура)  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**33.08.02 УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА ФАРМАЦИИ  
Квалификации "Провизор-менеджер"  
Форма обучения: очная**

**Срок обучения 2 года, 120 з.е.**

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) «Психология общения (адаптационный модуль)» в основу положены:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 33.08.02 УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА ФАРМАЦИИ (уровень подготовки кадров высшей квалификации в ординатуре). Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2014 г. N 1143

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена на заседании кафедры Реабилитологии и сестринского дела от «29» мая 2019 г. Протокол №10.

**Заведующий кафедрой**

Реабилитологии и сестринского дела

д.м.н., доцент \_\_\_\_\_ Е.В. Самыкина

**Разработчики:**

Доцент кафедры

Реабилитологии и сестринского дела,

к.псих.н. \_\_\_\_\_ Е.А.Сухобрус

Старший преподаватель кафедры

Реабилитологии и сестринского дела \_\_\_\_\_

О.Е.Береснева

**Информация о языках,  
на которых осуществляется образование (обучение) по подготовке кадров высшей квалификации по ФГОС ВО в ординатуре**

В Частном учреждении образовательной организации высшего образования «Медицинском университете «Реавиз» при обучении по подготовке кадров высшей квалификации по ФГОС ВО в ординатуре образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

## 1.1. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ МИНИМУМ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1.1. Основные виды деятельности к изучению

организационно-управленческая деятельность:

организация производства и изготовления лекарственных средств;

управление деятельностью организаций, занятых в сфере обращения лекарственных средств, и их структурных подразделений;

организация мероприятий по хранению, перевозке, изъятию и уничтожению лекарственных средств;

ведение учетно-отчетной документации в фармацевтической организации и ее структурных подразделениях;

организация труда персонала в фармацевтических организациях и их структурных подразделениях с учетом требований техники безопасности и охраны труда;

соблюдение основных требований информационной безопасности.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>универсальные компетенции:</b>	
готовностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);	готовностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);	готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);
готовностью к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3)	
<b>профессиональные компетенции:</b>	
<b>контрольно-разрешительная деятельность:</b>	<b>контрольно-разрешительная деятельность:</b>
готовность к проведению процедур ввоза лекарственных средств в Российскую Федерацию и вывоза лекарственных средств из Российской Федерации (ПК-1);	
готовность к проведению процедур по изъяс-	

<b>Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы</b>	<b>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</b>
тию из гражданского оборота фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных лекарственных средств и их уничтожению (ПК-2);	
готовность к проведению процедур, предусмотренных при государственной регистрации лекарственных препаратов (ПК-3);	
<b>организационно-управленческая деятельность:</b>	<b>организационно-управленческая деятельность:</b>
готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере (ПК-4);	
готовность к организации фармацевтической деятельности (ПК-5);	готовность к организации фармацевтической деятельности (ПК-5);
готовность к оценке экономических и финансовых показателей, применяемых в сфере обращения лекарственных средств (ПК-6);	
готовность к организации технологических процессов при производстве и изготовлении лекарственных средств (ПК-7);	
готовность к организации экспертизы лекарственных средств с помощью химических, биологических, физико-химических и иных методов (ПК-8);	
готовность к организации контроля качества лекарственных средств (ПК-9).	

**Перечень задач обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения дисциплины**

<b>Планируемые результаты освоения дисциплины</b>	<b>Задачи обучения по дисциплине</b>
<b>универсальные компетенции</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совершенствовать существующие и приобрести новые знания провизора-менеджера по основам делового общения и культуры, профессиональной психологии;</li> <li>2. Совершенствовать знания по освоению современных методов осуществления устных коммуникаций в общении с коллегами, потребителями и поставщиками;</li> <li>3. Совершенствовать знания, умения, навыки по изучению методов оценки психотипа потребителя, различных особенностей личности;</li> <li>4. Сформировать навыки предупреждения и разрешения конфликтов с коллегами, другими работниками здравоохранения и потребителями;</li> <li>5. Совершенствовать знания основ фармацевтической этики и деонтологии общения с коллегами, врачами и покупателями.</li> </ol>
готовностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);	
готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);	
<b>организационно-управленческая деятельность:</b>	
готовность к организации фармацевтической деятельности (ПК-5);	

### **1.2.1. В результате освоения дисциплины, обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения**

**должен знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- сущность профессионально-делового общения;
- принципы и методы организации различных форм профессионально-деловых коммуникаций;
- 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;
- основные теории и модели коммуникации;
- методы личностного и профессионального саморазвития.

**должен уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности;
- проводить профессионально-деловую беседу;
- эффективно следовать структуре профессионально-делового разговора и держать контроль над беседой;
- выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать;
- использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью расположения их к себе и обеспечения плодотворного сотрудничества;
- применять на практике нормы профессионального, речевого и поведенческого этикета.

**должен владеть :**

- практическими навыками эффективного осуществления разных форм профессионально-деловых коммуникаций;
- навыками достижения коммуникативной цели;
- методами конструктивного управления конфликтами;
- приемами убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия.
- принципами этики и деонтологии в общении с медицинскими и фармацевтическими работниками, потребителями.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина Психология общения (адаптационный модуль)» относится: Блок 1 Вариативная часть Дисциплины по выбору основной профессиональной образовательной программы высшего образования подготовки кадров высшей квалификации (ординатура) по специальности 33.08.02 УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА ФАРМАЦИИ.

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Вид учебной работы	Часов всего	КУРС ОБУЧЕНИЯ			
		1 курс		2 курс	
		1 се- местр	2 се- местр	3 се- местр	4 се- местр
<b>Контактная работа с преподавателем (Аудиторные занятия) (всего), в том числе:</b>	<b>72</b>			<b>72</b>	
Лекции (Л)	6			6	
Практические занятия (ПЗ)	66			66	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО)</b>	<b>36</b>			<b>36</b>	
<b>Вид промежуточной аттестации – зачет</b>					
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	час.	108		108	
	ЗАЧ.ЕД.	3		3	

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

№	Компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	УК-1, УК-2, ПК-5	<b>Раздел 1. Общение как межличностное взаимодействие. Психологические основы общения в практической деятельности.</b>	<p>Понятие общения. Виды общения (невербальное, вербальное). Стороны общения.</p> <p>Психологическая оценка личности в процессе общения. Роль культуры общения в становлении и развитии личности. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении. Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения.</p> <p>Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции: эмпатия, рефлексия, идентификация, каузальная атрибуция). Имидж и самопрезентация. Сенсорные каналы, их использование в общении. Искажение при восприятии людьми друг друга.</p> <p>Взаимосвязь мотивов и стимулов общения. Взаимодействие мотивов в процессе общения.</p> <p>Формирование первого впечатления. Восприятие и понимание людьми друг друга в общении. Тактика установле-</p>

			<p>ния и развития психологических контактов в общении. Качества и свойства личности необходимые для успешного общения. Технология беспроблемного общения, технология подлинного общения. Технология спонтанности, технология моделирования успеха в общении. Технология идеального общения, психологическая коррекция стиля общения. Освоение информационно-компенсаторной техники приема-передачи учебной информации. Формирование оптимального стиля общения. Особенности делового общения. Психология публичного выступления. Психологические основы ведения переговоров. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии. Правила корпоративного поведения в команде</p>
2	УК-1, ПК-5	<b>Раздел 2. Общение как процесс обмена информацией</b>	<p>Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства передачи информации.</p> <p>Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение. Этапы формирования речи. Виды речи. Коммуникативные барьеры.</p> <p>Невербальные средства общения. Особенности их использования собеседником. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика Мимика и пантомимика как средство общения. Значение взгляда в общении.</p> <p>Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Коммуникативные структуры в группе и организации.</p>
3	УК-1, УК-2,	<b>Раздел 3. Проблематика конфликтологии. Разрешение межличностного конфликта</b>	<p>Возникновение и развитие конфликтологии. Социология и психология как основа конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Определение понятия конфликт. Типология конфликтов. Динамика конфликта. Структурные элементы. Стратегии поведения в конфликте. Конфликтные личности. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.</p> <p>Основные типы конфликтов в организации по составу сторон. Классификация конфликтов по их источникам.</p>

			<p>Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.</p> <p>Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.</p> <p>Принципы разрешения конфликта. Модели разрешения конфликтов. Посредничество Пути разрешения межличностного конфликта.</p>
--	--	--	---

**4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий**

№ п/п	Курс/ семестр обучения	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу (в часах)				Формы контроля успеваемости
			Л	ПЗ	СРО	всего	
1	2 курс, 3 семестр	Раздел 1. <b>Общение как межличностное взаимодействие. Психологические основы общения в практической деятельности.</b>	2	24	12	38	Собеседование. Тестовый контроль. Ситуационные задачи
2	2 курс, 3 семестр	Раздел 2. <b>Общение как процесс обмена информацией</b>	2	18	6	26	Собеседование. Тестовый контроль. Ситуационные задачи
3	2 курс, 3 семестр	Раздел 3. <b>Проблематика конфликтологии. Разрешение межличностного конфликта</b>	2	24	18	44	Собеседование. Тестовый контроль. Ситуационные задачи
<b>Итого:</b>			<b>6</b>	<b>66</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	

#### 4.3. Название тем лекций дисциплины (модуля)

п/№	Название тем лекций дисциплины (модуля)	КУРС ОБУЧЕНИЯ			
		1 курс		2 курс	
		1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр
1.	Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции: эмпатия, рефлексия, идентификация, каузальная атрибуция).			1	
2.	Восприятие и понимание людьми друг друга в общении. Тактика установления и развития психологических контактов в общении.			1	
3.	Вербальные и невербальные средства передачи информации.			2	
4.	Типология конфликтов. Динамика конфликта.			1	
5.	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.			1	
	<b>Итого:</b>			<b>6</b>	

#### 4.4. Название тем практических занятий

п/№	Название тем практических занятий дисциплины (модуля)	КУРС ОБУЧЕНИЯ			
		1 курс		2 курс	
		1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр
1.	Психологические аспекты получения интересующей информации в общении.			3	
2.	Технология беспроблемного общения, технология подлинного общения.			6	
3.	Технология спонтанности, технология моделирования успеха в общении.			3	
4.	Технология идеального общения, психологическая коррекция стиля общения.			6	
5.	Освоение информационно-компенсаторной техники приема-передачи учебной информации.			6	
6.	Речь как ведущее средство общения. Коммуникативные барьеры.			6	
7.	Мимика и пантомимика как средство общения.			6	
8.	Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.			6	
9.	Классификация конфликтов по их источникам. Виды конфликтов			6	
10.	Структура конфликта и стадии протекания конфликта.			6	
11.	Модели разрешения конфликтов.			6	

п/№	Название тем практических занятий дисциплины (модуля)	КУРС ОБУЧЕНИЯ			
		1 курс		2 курс	
		1 се-местр	2 се-местр	3 се-местр	4 се-местр
12.	Пути разрешения межличностного конфликта.			6	
<b>Итого:</b>				<b>66</b>	

4.5 Лабораторный практикум – не предусмотрен.

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 5.1. ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Курс/семестр	Наименование раздела дисциплины	Виды СРО	Всего часов
1	2 курс, 3 семестр	Раздел 1. <b>Общение как межличностное взаимодействие. Психологические основы общения в практической деятельности.</b>	Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации: решение ситуационных задач, подготовка ответов на теоретические и практические вопросы, тестирование.	12
2	2 курс, 3 семестр	Раздел 2. <b>Общение как процесс обмена информацией</b>	Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации: решение ситуационных задач, подготовка ответов на теоретические и практические вопросы, тестирование.	6
3	2 курс, 3 семестр	Раздел 3. <b>Проблематика конфликтологии. Разрешение межличностного конфликта</b>	Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации: решение ситуационных задач, подготовка ответов на теоретические и практические вопросы, тестирование.	18
<b>ИТОГО часов:</b>				<b>36</b>

Методические рекомендации к лекциям, практическим занятиям, самостоятельной работе обучающихся размещены в ЭИОС ВУЗа.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### 6.1.1. Основные виды деятельности к изучению

##### организационно-управленческая деятельность:

- организация производства и изготовления лекарственных средств;
- управление деятельностью организаций, занятых в сфере обращения лекарственных средств, и их структурных подразделений;
- организация мероприятий по хранению, перевозке, изъятию и уничтожению лекарственных средств;
- ведение учетно-отчетной документации в фармацевтической организации и ее структурных подразделениях;
- организация труда персонала в фармацевтических организациях и их структурных подразделениях с учетом требований техники безопасности и охраны труда;
- соблюдение основных требований информационной безопасности.

#### 6.1.2. Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций:

##### Универсальные компетенции:

готовностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);

готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);

##### Профессиональные компетенции:

*организационно-управленческая деятельность:*

готовность к организации фармацевтической деятельности (ПК-5);

#### 6.1.3. Уровни сформированности компетенции у обучающихся

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:			
			Знать	Уметь	Владеть	Оценочные средства
1.	УК-1	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	сущность методов системного анализа и синтеза; понятие «абстракция», ее типы и значение	выделять и систематизировать существенные свойства и связи предметов, отделять их от частных, не существенных; анализировать учебные и профессиональные тексты; анализировать и систематизировать любую посту-	навыками анализа методологических проблем, возникающих при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях	Собеседование. Тестовые задания. Ситуационные задачи

				пающую ин- формацию		
2.	УК-2	готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Принципы толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, встречающихся среди членов коллектива и при взаимодействии различных типов коллективов (аптечного персонала, партнеров и населения); этические и деонтологические нормы общения, психологические и социологические закономерности и принципы межличностного взаимодействия; принципы управления коллективом, проблемы взаимоотношения руководитель - подчиненный в аптечной организации.	Управлять коллективом сотрудников; уважительно принимать особенности других культур, способов самовыражения и проявления человеческой индивидуальности в различных социальных группах; сотрудничать с людьми, различающимися по полу, возрасту, языку, убеждениям, обычаям, верованиям; строить межличностные отношения и работать в команде; организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы.	Методологией - управления коллективом на основе этических и деонтологических норм; - социального взаимодействия с людьми разных возрастных, социальных, этнических и конфессиональных групп.	Собеседование. Тестовые задания Ситуационные задачи
3	ПК-5	готовность к организации фармацевтической деятельности	систему контроля эффективности и безопасности ЛС, выявления неблагоприят-	информировать и консультировать врачей и население о ЛП и их ра-	методиками проведения консультаций по рациональному и безопасному ис-	Собеседование. Тестовые задания Ситуационные за-

			ных побочных реакций при применении ЛП; современные принципы классификации ЛС, ЛП и лекарственных форм, синонимы и аналоги ЛС; вопросы фармакокинетики и фармакодинамики; ЛП безрецептурного отпуска и вопросы взаимозаменяемости ЛП;	циональном использовании, побочных реакциях; о синонимах и аналогах.	пользованию ЛП, методами синонимической замены, навыками консультирования по вопросам взаимодействия ЛП с пищей и алкоголем	дачи
--	--	--	---	--	---	------

#### 6.1.4. ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс обучения	Компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)
2курс 3 семестр	УК-1, УК-2, ПК-5	Раздел 1. <b>Общение как межличностное взаимодействие. Психологические основы общения в практической деятельности.</b>	<p>Понятие общения. Виды общения (невербальное, вербальное). Стороны общения.</p> <p>Психологическая оценка личности в процессе общения. Роль культуры общения в становлении и развитии личности. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении. Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения. Воспитательное значение общения в формировании личности.</p> <p>Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции: эмпатия, рефлексия, идентификация, каузальная атрибуция). Имидж и самопрезентация. Сенсорные каналы, их использование в общении. Искажение при восприятии людьми друг друга.</p> <p>Взаимосвязь мотивов и стимулов общения. Взаимодействие мотивов в процессе общения.</p> <p>Формирование первого впечатления. Восприятие и понимание людьми друг друга в общении. Тактика установления и развития психологических контактов в общении. Качества и свойства личности необходимые для успешного общения. Технология беспроblemного общения, технология подлинного общения. Технология спонтанности, технология моделирования успеха в общении. Технология идеального общения, психологическая коррекция стиля общения. Освоение</p>

			информационно-компенсаторной техники приема-передачи учебной информации. Формирование оптимального стиля общения. Особенности делового общения. Психология публичного выступления. Психологические основы ведения переговоров. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии. Правила корпоративного поведения в команде
2курс 3 се- местр	УК-1, ПК-5	Раздел 2. <b>Общение как процесс обмена информацией</b>	<p>Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства передачи информации.</p> <p>Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение. Этапы формирования речи. Виды речи. Коммуникативные барьеры.</p> <p>Невербальные средства общения. Особенности их использования собеседником. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика Мимика и пантомимика как средство общения. Значение взгляда в общении.</p> <p>Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Коммуникативные структуры в группе и организации.</p>
2курс 3 се- местр	УК-1, УК-2,	Раздел 3. <b>Проблематика конфликтологии. Разрешение межличностного конфликта</b>	<p>Возникновение и развитие конфликтологии. Социология и психология как основа конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Определение понятия конфликт. Типология конфликтов. Динамика конфликта. Структурные элементы. Стратегии поведения в конфликте. Конфликтные личности. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.</p> <p>Основные типы конфликтов в организации по составу сторон. Классификация конфликтов по их источникам.</p> <p>Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.</p> <p>Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.</p> <p>Принципы разрешения конфликта. Модели разрешения конфликтов. Посредничество Пути разрешения межличностного конфликта.</p>

## 6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.

### 6.2.1 ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ	ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Раздел 1. <b>Общение как межличностное взаимодействие. Психологические основы общения в практической деятельности.</b>	<p><b>ЗНАНИЕ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• сущность профессионально-делового общения;</li> <li>• принципы и методы организации различных форм профессионально-деловых коммуникаций;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• виды социальных взаимодействий;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> </ul> <p><b>Раздел 2. Общение как процесс обмена информацией</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>• основные теории и модели коммуникации;</li> </ul> <p><b>Раздел 3. Проблематика конфликтологии. Разрешение межличностного конфликта</b></p> <p><b>УМЕНИЕ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности;</li> <li>• проводить профессионально-деловую беседу;</li> <li>• эффективно следовать структуре профессионально-делового разговора и держать контроль над беседой;</li> <li>• выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать;</li> <li>• использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью расположения их к себе и обеспечения плодотворного сотрудничества;</li> <li>• применять на практике нормы профессионального, речевого и поведенческого этикета.</li> </ul> <p><b>НАВЫКИ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• эффективного осуществления разных форм профессионально-деловых коммуникаций;</li> <li>• достижения коммуникативной цели;</li> <li>• конструктивного управления конфликтами;</li> <li>• убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия.</li> <li>• применения принципов этики и деонтологии в об-</li> </ul>	ЗАЧЕТ

щении с медицинскими и фармацевтическими работниками, потребителями.

### 6.2.2. ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка	Описание
<b>Зачет</b>	Необходимые практические навыки, предусмотренные в рамках изучения дисциплины, сформированы полностью и подкреплены теоретическими знаниями.
<b>Незачет</b>	Необходимые практические навыки, предусмотренные в рамках изучения дисциплины, не сформированы и теоретическое содержание дисциплины не освоено.

### 6.3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### Типовые тестовые задания

*Выберите один или несколько правильных ответов*

#### Компетенции УК-1, УК-2, ПК-5

**1. Определите психологический тип покупателя, который после консультирования по лекарственному препарату, отвечает: «Спасибо, я еще пойду сравню цены в соседних аптеках...»**

- А. Сангвиник
- Б. Флегматик
- В. Меланхолик
- Г. Холерик

Ответ: Б

**2. Какой психологический тип описывает характеристика: «Лучший коммуникатор в любом коллективе, наибольших успехов добивается в профессиях «человек-человек»»**

- А. Сангвиник
- Б. Флегматик
- В. Меланхолик
- Г. Холерик

Ответ: В

**3. Какой психологический тип покупателя остается наиболее лояльным к выбранной аптеке и характеризуется: «покупает не столько товар, сколько продавца»**

- А. Сангвиник
- Б. Флегматик
- В. Меланхолик
- Г. Холерик

Ответ: В

**4. Для какого психологического типа покупателя характерны: яркая мимика и жестикация и является самым импульсивным покупателем**

- А. Сангвиник
- Б. Флегматик
- В. Меланхолик
- Г. Холерик

Ответ: Г

**5. Для какого психологического типа покупателя характерны следующие внешние признаки:**

«Одежда: стремятся одеваться модно, всегда в соответствии с ситуацией. Чист и опрятен. Пластика: движения умеренные, нарочито властные. Речь: задаёт четкие, ясные вопросы относительно товара»

- А. Сангвиник
  - Б. Флегматик
  - В. Меланхолик
  - Г. Холерик
- Ответ: А

**6. Определите, для какого психологического типа покупателя дана характеристика: «Как покупатель, стремится к максимальному качеству по минимальной цене»**

- А. Сангвиник
  - Б. Флегматик
  - В. Меланхолик
  - Г. Холерик
- Ответ: Б

**7. Какой нормативный документ МЗ РФ требует «развития коммуникативных навыков и предотвращение конфликтов» у персонала розничных фармацевтических организаций?**

- А. Федеральный закон № 61 ФЗ от 12.04.10. «Об обращении лекарственных средств»
  - Б. Приказ Минздрава РФ от 10.08.2017 N 403н "Об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе иммунобиологических лекарственных препаратов, аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность"
  - В. Постановление Правительства РФ от 22.12.2011 г. №1081 «Положение о лицензировании фармацевтической деятельности»
  - Г. приказ Минздрава России № 647н от 31.08.2016 г. «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения»
- Ответ: Г

**8. При передаче и доведении информации покупателю, на что преимущественно обращается внимание? Расставьте в порядке убывания**

- А. Слова
  - Б. Звук
  - В. Невербальные средства
- Ответ: В, Б, А

**9. У покупателя возникают возражения по поводу высокой цены на назначенный врачом лекарственный препарат. Какую тактику изберет провизор, объясняя цену:**

- А. согласится, не стараясь повторять травмирующую покупателя информацию
  - Б. Выслушает покупателя, не перебивая
  - В. расскажет о преимуществах данного препарата, предложит на выбор более дешевый аналог
  - Г. объяснит, что аптека пользуется услугами только крупных и известных поставщиков
- Ответ: В

**10. У покупателя возникают возражения по поводу большого перечня побочных эффектов. Какую тактику изберет провизор, объясняя список:**

- А. Выслушает покупателя, не перебивая, а затем вариант Б

Б. компании-производители перечисляют все возможные побочные эффекты для блага клиента. В случае появления каких-либо побочных признаков покупатель своевременно сможет прекратить принятие препарата и проконсультироваться с врачом по поводу назначения другого.

В. Объяснит, что побочные эффекты проявляются в редких случаях и их появление совсем не обязательно у этого конкретного пациента

Г. все вышеперечисленное возможно

Ответ: Г

**11. Какой тип конфликта приводит к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений:**

А. Функциональные (конструктивные)

Б. Дисфункциональные

Ответ: А

**12. Основные дисфункциональные последствия конфликтов:**

А. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми

Б. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям

В. Представление об оппоненте, как о «враге», его позиции — только как об отрицательной, а о своей позиции — как об исключительно положительной

Г. Сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной

Д. Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы

Е. Чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение

Ж. все вышеперечисленное

Ответ: Ж

**13. Выберите тип конфликта, который возникает, когда сотрудники отдела закупок заключают контракты на поставку некоторых товаров, не пользующихся высоким спросом у покупателей аптеки:**

А. Внутриличностный

Б. Межличностный

В. между личностью и группой

Г. Межгрупповой

Д. Социальный

Ответ: Г

**14. Для авторитарного стиля руководства чаще всего характерен конфликт:**

А. Внутри личностный

Б. Межличностный

В. между личностью и группой

Г. Межгрупповой

Д. Социальный

Ответ: В

**15. Выберите тип конфликта, описывающий ситуацию, когда острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью:**

А. Функциональный

Б. Нереалистический

В. Межгрупповой

Г. Внутри личностный

Ответ: Б

**16. Основная и наиболее частая причина межличностных конфликтов на работе:**

- А. Различия в манерах поведения людей
- Б. Различия в характерах людей
- В. Борьба за ограниченные ресурсы

Ответ: В

**17. Показатели внутриличностного конфликта затрагивают:**

- А. Когнитивную сферу
- Б. Эмоциональную сферу
- В. Поведенческую сферу
- Г. Интегральные показатели
- Д. все вышеперечисленное

Ответ: Д

**18. Выберите характерную черту конфликта между личностью и группой:**

- А. Затянувшаяся борьба между внутренним миром личности и социальной средой
- Б. конфликтное взаимодействие характеров, темпераментов и других индивидуально психологических особенностей личностей
- В. неадекватная внутренняя установка статусу личности (завышение внутренней установки)
- Д. В мнениях своя группа оценивается выше

Ответ: В

**19. Выделите управленческие причины в вертикальном звене «руководитель-подчиненный»:**

- А. необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения;
- Б. излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства;
- В. недостаточная профессиональная подготовка руководителей;
- Г. низкий престиж труда управленцев среднего и низшего звена;
- Д. неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных;
- Е. нарушения в системе стимулирования труда
- Ж. все вышеперечисленное

Ответ: Ж

**20. Предупреждению конфликтов «по вертикали» способствует:**

- А. психологический отбор специалистов в организацию
- Б. либеральный стиль управления коллективом
- В. периодические «знаки внимания» руководителю со стороны подчиненных
- Г. беспрекословное подчинение и выполнение всех требований руководителя

Ответ: А

**21. Если покупателя отпугнул длинный перечень побочных эффектов в инструкции препарата**

- А. не допустить дальнейшего развития возникшей тревоги, успокоить: «это свидетельствует о добросовестности и ответственности производителя»
- Б. забрать инструкцию и предложить другой препарат
- В. сказать, чтобы не обращал внимания и принимал то, что врач назначил

Ответ: А

**22. Конструктивная конфликтная ситуация между покупателем и сотрудником аптеки может привести к:**

- А. потере клиента
- Б. приобретению лояльного клиента
- В. потере всех свидетелей конфликта

Ответ: Б

**23. В чем особенность неуравновешенного посетителя аптеки?**

- А. приходит, чтобы «выпустить пар», для самоутверждения
- Б. важна «победа» в трудной «схватке» с персоналом аптеки
- В. Возможно, нервная система скандалящего человека несколько расшатана собственной болезнью или близких

Ответ: В

**24. Какой тактический способ выбрать для общения с агрессивно настроенным посетителем аптеки?**

- А. повести себя аналогично, чтобы покупатель получил удовлетворение от того, чего он добивался, и получить «постоянного клиента»
- Б. проигнорировать, и обиженный невниманием неуравновешенный клиент развьет свою активность
- В. Отчасти согласиться с ходом мысли клиента

Ответ: В

**25. Какие фразы не следует использовать в конфликтной ситуации:**

- А. «Успокойтесь, пожалуйста»
- Б. «Не надо нервничать»
- В. «В чем, собственно говоря, проблема?»
- Г. Я вам благодарна за сигнал о низком качестве
- Д. мне это видится иначе
- Е. Давайте посмотрим на эту проблему иначе

Ответ: А, Б, В

**Типовые ситуационные задачи  
Компетенции УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 1**

В беседе директора АО с провизором, ошибочно отпустившим товар более дорогостоящий, чем оплатил покупатель, руководитель предъявил претензии к подчиненному и обязал провизора доплатить выявленную недостачу по кассе. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

**Ответ**

Это не конфликт, а проявление принципа материальной ответственности. Согласно Трудовому кодексу, Работник обязан возместить работодателю причиненный ему прямой действительный ущерб по фактическим потерям, исчисляемым исходя из рыночных цен, действующих в данной местности на день причинения ущерба, но не ниже стоимости имущества по данным бухгалтерского учета (с учетом степени износа этого имущества, если испорчены основные средства).

**Задача 2**

Принимая на работу сотрудника, руководитель АО пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

**Ответ**

Пока ещё это не конфликт, но если руководитель не найдёт возможности выполнить обещание, то возникнет конфликт по типу «личность (сотрудник) – группа (аптека), источником которого является неопределенность перспектив роста. Если сотрудник не имеет перспективы роста или сомневается в ее возможности, то работает он без энтузиазма, а трудовой про-

цесс становится для него тягостным и бесконечным. В таких условиях вероятность конфликта наиболее очевидна. Также у обманутого сотрудника может возникнуть внутриличностный конфликт из-за невозможности удовлетворить свои амбиции, который может развиваться вплоть до нервного срыва и депрессии. Для аптеки это будет деструктивный конфликт – сотрудники перестанут доверять руководству, которое не выполняет обещаний. Поэтому руководителю следует либо выполнить своё обещание, либо совместно с сотрудником найти компромиссное решение (увеличить зарплату, выдать премию, поставить во главе кратковременного проекта).

### Задача 3

В отдел менеджмента по персоналу крупной коммерческой фирмы потребовался новый работник. После длительного отбора взяли перспективного молодого человека с университетским образованием, имеющего также дополнительный диплом курсов менеджмента по персоналу. Главный менеджер этого отдела – опытная и энергичная женщина, однако с непрофильным образованием (высшим экономическим). Новый сотрудник, узнав это, начал проявлять по отношению к ней пренебрежение, относиться "свысока", считая ее непрофессионалом. Собственным образованием и успехами в работе очень гордится, хотя практический опыт имеет небольшой. Главный менеджер отдела оказывается в затруднительной ситуации: ей нужно "приструнить" молодого человека, но при этом она боится потерять авторитет у остальных сотрудников и действительно оказаться в чем-то некомпетентной.

*Вопросы:*

1. Какие психологические феномены проявились в поведении сотрудника и привели к создавшейся ситуации.
2. Какие методы воздействия следует применить руководителю и почему.
3. Дайте характеристику манипулятивного воздействия.
4. Укажите причины манипулятивной установки.
5. Охарактеризуйте способы защиты от манипуляции.

*Ответ:*

1. В поведении нового сотрудника проявились неадекватно завышенная самооценка своих способностей и возможностей, стремление доминировать во что бы то ни стало, излишняя прямолинейность в высказываниях, неаргументированный излишне критичный настрой, что указывает на предрасположенность его к конфликтному поведению и незаинтересованность результатами совместной деятельности.
2. Руководителю следует применить как административные способы воздействия на нового сотрудника (поощрение за хорошо выполненную соответствующую уровню его образования работу и наказание за ошибки и просчеты в работе), так и социально-психологические (убеждение, подкрепленное эмпатией). Убеждение – метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Однако логические построения приобретают для реципиента больше смысла и значения, если коммуникатор держится непринужденно, не испытывает тревоги и напряжения. Убеждение как метод воздействия более действенно: в рамках одной потребности (при выборе из нескольких вариантов пути ее удовлетворения); в рамках нескольких потребностей одинаковой силы; при малой интенсивности эмоций; с интеллектуально развитым партнером. Средства убеждения: аргументация, доказательство, обоснование, опровержение, дискуссия, формирование когнитивного диссонанса у партнера. Эмпатия – постижение эмоционального состояния другого человека.
3. Манипуляция – это вид психологического воздействия, которое ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуальными желаниями. Человек-манипулятор стремится использовать людей в своих целях. Подвергшийся манипулятивному воздействию человек ощущает себя обманутым, обиженным, неудовлетворенным.
4. Причиной манипулятивной установки часто является уязвимость личности, неуверенность в себе, повышенная тревожность, страх перед неопределенностью.

5. Осознание факта манипуляции – первый этап освобождения от ее действия. После этого можно использовать или пассивную защиту (ничего не говорить или переводить разговор на другую тему) или более эффективную активную защиту (говорить то, что думаете, открыто высказывать партнеру, что вас беспокоит). Можно также использовать контрманипуляцию – сделать вид, что не понимаете, что вами манипулируют, начать встречную игру и завершить ее внезапным вопросом, показывающим ваше психологическое превосходство.

#### Задача 4

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

#### Вопросы:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

#### Ответ:

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию. В данном примере жесты, междометия, паузы руководителя свидетельствуют отнюдь не о заинтересованности руководителя в проекте, но о волнении или недовольстве его в связи с проектом.

#### Задача 5

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

1. расстегнут пиджак;
2. руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
3. сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
4. голова слегка наклонена набок;
5. медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
6. прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
7. прикрывает рот во время слушания;
8. старается не смотреть на Вас.

#### Эталон ответа:

1. Открытость, дружеское расположение
2. Защита, оборона.
3. Заинтересованность
4. Внимательное слушание
5. Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
6. Обман
7. Сомнение, недоверие к говорящему
8. Скрытность, утаивание своей позиции

### 6.4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ. ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И /ИЛИ ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

#### 6.4.1 Компоненты контроля и их характеристика

№	Компоненты контроля	Характеристика

1.	Способ организации	Традиционный;
2.	Этапы учебной деятельности	Текущий контроль, промежуточная аттестация.
3.	Лицо, осуществляющее контроль	Преподаватель
4.	Массовость охвата	Индивидуальный
5.	Метод контроля	Устный опрос, проверка практических навыков (решение ситуационных задач), стандартизированный контроль (тестовые задания с эталонами ответа)

#### 6.4.2. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Курс обучения	Виды контроля	ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	Форма оценочных средств
1.	2 курс, 3 семестр	Текущий контроль, ТК	<p><b>ЗНАНИЕ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• сущность профессионально-делового общения;</li> <li>• принципы и методы организации различных форм профессионально-деловых коммуникаций;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• виды социальных взаимодействий;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>• основные теории и модели коммуникации;</li> <li>• методы личностного и профессионального саморазвития.</li> </ul> <p><b>УМЕНИЕ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>• анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности;</li> <li>• проводить профессионально-деловую беседу;</li> <li>• эффективно следовать структуре профессионально-делового разговора и держать контроль над беседой;</li> <li>• выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их пре-</li> </ul>	<p>СОБЕСЕДОВАНИЕ. ТЕСТИРОВАНИЕ.</p> <p>РЕШЕНИЕ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ</p>

		<p>одолевать;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью расположения их к себе и обеспечения плодотворного сотрудничества;</li> <li>• применять на практике нормы профессионального, речевого и поведенческого этикета.</li> </ul> <p><b>НАВЫКИ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• эффективного осуществления разных форм профессионально-деловых коммуникаций;</li> <li>• достижения коммуникативной цели;</li> <li>• конструктивного управления конфликтами;</li> <li>• убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия.</li> <li>• применения принципов этики и деонтологии в общении с медицинскими и фармацевтическими работниками, потребителями.</li> </ul>	РЕШЕНИЕ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ
--	--	--	----------------------------

### **6.4.3. ШКАЛА И ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ**

#### **6.4.3.1. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – Зачет**

##### **6.4.3.1.1. ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ - СОБЕСЕДОВАНИЕ**

#### **Контрольные вопросы к промежуточной аттестации**

##### **Компетенции УК-1, УК-2, ПК-5**

1. Понятие общения. Виды общения. Стороны общения.
2. Психологическая оценка личности в процессе общения.
3. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении.
4. Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения.
5. Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции).
6. Имидж и самопрезентация.
7. Формирование первого впечатления.
8. Технология беспроблемного общения, технология подлинного общения.
9. Технология идеального общения, психологическая коррекция стиля общения.
10. Формирование оптимального стиля общения.
11. Особенности делового общения.
12. Что предполагает коммуникативная сторона общения?
13. Что такое коммуникационный процесс?
14. Какие выделяют типы информации?
15. Какие этапы можно выделить в процессе общения?
16. Что дает знание этапов общения?
17. Дайте определение понятию «средства общения».
18. Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение.
19. Какие типы невербальных средств общения можно выделить?
20. Кинесика. Такесика.
21. Проксемика. Мимика и пантомимика как средство общения
22. Коммуникативные структуры в группе и организации.

23. Дайте определение понятию конфликт.
24. Из каких элементов складывается структура конфликта?
25. Какие виды конфликтов выделяют?
26. Структура конфликта
27. Что такое конфликтная ситуация и каковы ее составляющие?
28. Какие стили поведения в конфликтной ситуации выделяют?
29. Какие периоды характеризуют динамику конфликта?
30. Какие варианты разрешения конфликта можно выделить?
31. Чем характеризуется послеконфликтный период?
32. Каковы последствия деструктивного конфликта?
33. Каковы последствия конструктивного конфликта?
34. Психологические основы ведения переговоров.
35. Правила корпоративного поведения в команде.

#### **6.4.3.2.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СОБЕСЕДОВАНИЯ**

«Зачет» обучающийся получает, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.

«Незачёт» обучающийся получает, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на контрольные вопросы.

#### **6.4.3.3. ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ – ТЕСТОВЫЙ КОНТРОЛЬ**

##### **6.4.3.3.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

**0-69% Незачёт.**

**70-100% Зачёт.**

#### **6.4.3.4. ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ: оценка практических навыков (решение ситуационных задач) по дисциплине.**

##### **6.4.3.4.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.**

«Зачёт» обучающийся получает, если необходимые практические навыки, предусмотренные в рамках изучения дисциплины, сформированы полностью и подкреплены теоретическими знаниями.

«Незачёт» обучающийся получает, если необходимые практические навыки, предусмотренные в рамках изучения дисциплины, не сформированы и теоретическое содержание дисциплины не освоено.

#### **6.4.4. Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся.**

Оценка «отлично» выставляется, если конспект содержит научные данные. Информация актуальна и современна. Ключевые слова в тексте выделены. Варианты решения ситуационных задач являются правильными.

Оценка «хорошо» выставляется, если конспект содержит в целом научную информацию, которая является актуальной и современной. Ключевые слова в тексте выделены. Варианты решения ситуационных задач содержат незначительные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если конспект содержит элементы научности. Информация является актуальной и/или современной. Ключевые слова в тексте выделены частично. Варианты решения ситуационных задач содержат существенные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если конспект не содержит научную информацию: информация не актуальна и не современна. Ключевые слова в тексте не выделены. Варианты решения ситуационных задач не представлены/отсутствуют.

Тестовые задания, ситуационные задачи к текущему контролю и промежуточной аттестации размещены в Оценочных материалах для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная	Режим доступа к электронному ресурсу
Лукаш Ю.А., Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.А. Лукаш - М. : ФЛИНТА, 2017. - 101 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Остренкова М.Е., Психология. Руководство к практическим занятиям [Электронный ресурс] / М. Е. Остренкова - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 160 с. (Серия "Психологический компендиум врача")	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 209 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Конфликт-менеджмент в <i>фармацевтических</i> организациях. Модуль / О.Д. Немятых. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента <a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
Гринева М.С. Коммуникативный кодекс речевого общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.С. Гринева. - Саратов: Вузовское образование, 2018. - 65 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Эксакусто Т.В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Эксакусто. - Таганрог: Южный федеральный университет, 2015. - 162 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Духина Т.Н., Педагогика и психология: перспективы развития [Электронный ресурс] : монография / Т.Н. Духина, Н.Б. Дрожжина, О.О. Лимонова и др. - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2018. - 176 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента <a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
Абрамова Г.С., Практическая психология [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. - М. : Прометей, 2018. - 540 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента <a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
<b>Дополнительная</b>	
Психология тела [Электронный ресурс] / А. Лоуэн - М. : Институт общегуманитарных исследований, 2018. Электронное издание на основе: Лоуэн, Александр. Психология тела [Электронный ресурс] / А. Лоуэн ; пер. с англ. - 2-е изд. (эл.). - Электрон. тек-	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента <a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>

стовые дан. - М. : Институт общегуманитарных исследований ; Корвет, 2018.-225с.	
Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Саратов: Вузовское образование, 2014.- 106 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Саратов: Вузовское образование, 2014.- 126 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Островская И.В. Психология [Электронный ресурс] : учебник / Островская И.В. - 2-е изд., испр. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2014.-480 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента <a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
Полякова И.В. Психология. Тесты [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И.В. Полякова. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017.-130 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Столяренко А.М. Психология и педагогика [Электронный ресурс]: учебник/ Столяренко А.М.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.- 543 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Калюжный А.С. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Калюжный. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 322 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>
Измайлова М.А. Психология рекламной деятельности [Электронный ресурс]: учебник/ Измайлова М.А.- Электрон. текстовые данные.- М.: Дашков и К, 2014.- 444 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС IPRbooks <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Электронные версии журналов, полнотекстовые статьи по медицине и биологии электронной научной библиотеки <http://elibrary.ru>
  2. Электронная библиотека медицинского вуза КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА
  3. Электронно-библиотечная система IPR-BOOKS
  4. Федеральная электронная медицинская библиотека Министерства здравоохранения Российской Федерации - <http://www.femb.ru>
  5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru>
- Литература, размещенная в ЭБС «IPRbooks» и «Консультант студента» становится доступной после получения паролей. Вход в ЭБС осуществляется через соответствующие сайты: ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/78574.html> и ЭБС «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>
- Полнотекстовые электронные издания доступны после регистрации в системе. Поиск необходимых изданий осуществляется через каталоги или расширенную систему поиска.

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

- ❖ **Основные образовательные технологии: лекция - визуализация, чтение лекций с использованием слайд-презентаций, разбор ситуационных задач.**

Вид учебных занятий	Организация деятельности
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (из основной и дополнительной литературы и электронных ресурсов). Решение ситуационных задач по заданной теме.
СРО (самостоятельная работа обучающихся)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и решение ситуационных задач.
Подготовка к Промежуточной аттестации	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### **10.1 Перечень информационных справочных систем**

1. Электронные версии журналов, полнотекстовые статьи по медицине и биологии электронной научной библиотеки <http://elibrary.ru>
2. Электронная библиотека медицинского вуза КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА
3. Электронно-библиотечная система IPR-BOOKS
4. Федеральная электронная медицинская библиотека Министерства здравоохранения Российской Федерации - <http://www.femb.ru>
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru>
6. [www.medportal.ru](http://www.medportal.ru)

### **10.2. Перечень программного обеспечения**

1. Office Standard 2016.
2. Office Standard 2019.
3. Microsoft Windows 10 Professional.
4. Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита).

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Лекции и практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также оборудованием и учебно-наглядными пособиями в соответствии со справкой материально-технического обеспечения.

Для самостоятельной работы обучающихся используются помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду.

## ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОГРАММАМ ОРДИНАТУРЫ

### для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Содержание высшего образования по программам ординатуры и условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной программой ординатуры, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе программ ординатуры, адаптированных для обучения указанных обучающихся

Обучение по программам ординатуры инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется Медицинским университетом «РЕАВИЗ» с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся

Медицинским университетом «РЕАВИЗ» созданы специальные условия для получения высшего образования по программам ординатуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения высшего образования по программам ординатуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся, включающие в себя

- Использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания,
- специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального использования,
- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь,
- проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий,
- обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение программ ординатуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по программам ординатуры инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья медицинским университетом «РЕАВИЗ» обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне);
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной
- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения,

При получении высшего образования по программам ординатуры обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно услуги сурдопереводчиков.

При получении высшего образования по программам ординатуры обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно учебные пособия, иная учебная литература.