

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
АКАДЕМИЯ»**

**СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**



**УТВЕРЖДАЮ**

Уч. Зам. директора по УР

*М.А. Малеева*  
М.А. Малеева

2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности: **33.02.01 Фармация**

Черкесск 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 33.02.01 Фармация, направление подготовки 33.00.00 Фармация.

Организация-разработчик: СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчики: Черкашина Елена Леонидовна - преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»

от «04» 02 2022 г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы М.И. Мамчуева М.И. Мамчуева

Рекомендована методическим советом колледжа  
от «05» 02 2022 г. протокол № 4

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 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. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

## 1.2. 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	<ul style="list-style-type: none"><li>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</li><li>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li><li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li><li>- психологически грамотно строить свое общение;</li><li>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</li><li>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li><li>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- цели, функции, виды общения;</li><li>- средства общения;</li><li>- психологические основы межличностного понимания;</li><li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li><li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li><li>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li><li>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li><li>- особенности ролевого взаимодействия;</li><li>- пути формирования эмпатии в общении;</li><li>- особенности межличностной аттракции;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</li><li>- выявлять факторы эффективного общения</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- способы управления эмоциями и чувствами;</li><li>- психологические основы формирования первого впечатления</li></ul>
--	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>46</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>
<b>Консультации</b>	<b>-</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>42</b>
в том числе:	
лекции, уроки	22
практические занятия	20
лабораторные занятия	-
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>

2.2. 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	
<b>Тема 1.</b> Межличностное общение в деловой сфере	<b>Содержание учебного материала</b> Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 06
<b>Тема 2.</b> Межличностная коммуникация	<b>Содержание учебного материала</b> Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций. <b>В том числе практических занятий</b> <b>Практическое занятие №1.</b> Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении. <b>Практическая работа 2.</b> Распознавание эмоций и интерпретация жестов	2  2 2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
<b>Тема 3.</b> Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	<b>Содержание учебного материала</b> Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении. <b>В том числе практических занятий</b> <b>Практическое занятие №3.</b> Организация эффективного слушания в общении.	2  2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
<b>Тема 4.</b> Межличностное взаимодействие	<b>Содержание учебного материала</b> 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. <b>В том числе практических занятий</b> <b>Практическое занятие №4.</b> Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.	4  2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
<b>Тема 5.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01, ОК 02,

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.		ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	<b>Практическое занятие №5.</b> Приемы формирования первого впечатления.	2	
	<b>Практическое занятие №6.</b> Факторы формирования аттракции. <b>Практическое занятие №7</b> Нейтрализация стереотипов общения	2 2	
<b>Тема 6.</b> Психологические аспекты ведения беседы	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления.		
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	<b>Практическое занятие №8.</b> Организация деловой беседы.	2	
<b>Тема 7.</b> Правила эффективного общения	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	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.		
	<b>В том числе практических занятий</b>		
Тема 8. Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	1. Понятие конфликта и его структура.		
	2. Динамика конфликта		
	3. Стратегия разрешения конфликтов		
	<b>Практические работы и лабораторные работы</b>		
	<b>Практическая работа10</b> Определение уровня конфликтности личности.	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Подготовить эссе по темам: 1. Значения жестов в различных культурах. 2. Коммуникативные барьеры. Пути их преодоления.		2	
Тема 9. Стандарты антикоррупционного поведения	<b>Содержание учебного материала</b>	2	ОК 01, ОК 06, ОК 04 – ОК 06
	1. Основные понятия и определения		
	2. Принципы антикоррупционного поведения работника		
	3. Правила антикоррупционного поведения работника		
	<b>Практические работы и лабораторные работы</b>		
<b>Промежуточная аттестация: ДЗ</b>		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>46</b>	



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, оснащенный:

Комплект учебной мебели: доска меловая -1шт., стол ученический – 12 шт., стул ученический – 24 шт., стол – 1 шт., стул. – 1 шт.

Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, нормативно-справочная литература, плакаты, карты

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование (ноутбук, экран на штативе, проектор)

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

<b>Список основной литературы</b>	
1	Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/531593">https://urait.ru/bcode/531593</a>
<b>Список дополнительной литературы</b>	
1	Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/85787.html">https://www.iprbookshop.ru/85787.html</a> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <a href="https://doi.org/10.23682/85787">https://doi.org/10.23682/85787</a>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li> <li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li> <li>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li> <li>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li> <li>- особенности ролевого взаимодействия;</li> <li>- пути формирования эмпатии в общении;</li> <li>- особенности межличностной аттракции;</li> <li>- способы управления эмоциями и чувствами;</li> <li>- психологические основы формирования первого впечатления</li> </ul>	<p>Уровень подготовки студентов по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).</p> <p>Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.</p> <p>Практическую часть выполняет на 100%.</p> <p>Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.</p> <p>Практическую часть выполняет на 90%-80%.</p>	<p>- тестирование.</p> <p>- практические задания</p> <p>- вопросы к дифференцированному зачету</p> <p>- оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях.</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li> <li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- психологически грамотно строить свое общение;</li> <li>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</li> <li>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li> </ul>	<p>Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами.</p> <p>Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает</p>	<p>Итоговый контроль – дифференцированный зачет</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</li> <li>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</li> <li>- выявлять факторы эффективного общения</li> </ul>	<p>недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Практическую часть выполняет на менее 50%.</p>	
---	---	--

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»**

**СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**Фонд оценочных средств**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
образовательной программы

**по учебной дисциплине «Психология общения»**

**для специальности 33.02.01 Фармация**

**форма проведения оценочной процедуры -  
дифференцированный зачет**

Черкесск, 2022 г.

**Разработчик:**

Черкашина Елена Леонидовна, преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»  
от «04» 02 2022 г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы М.И.М. М.И. Мамчуева

## I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 05 «Психология общения».

ФОС включает оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме *дифференцированного зачета*.

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 33.02.01 Фармация и рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ 05 «Психология общения»

## II. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- цели, функции, виды общения;</li><li>- средства общения;</li><li>- психологические основы межличностного понимания;</li><li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li><li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li><li>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li><li>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li><li>- особенности ролевого взаимодействия;</li><li>- пути формирования эмпатии в общении;</li><li>- особенности межличностной аттракции;</li><li>- способы управления эмоциями и чувствами;</li><li>- психологические основы формирования первого впечатления</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере;</li><li>- классифицирует и интерпретирует понятия;</li><li>- анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера;</li><li>- перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией;</li><li>- анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах;</li><li>- анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>- обосновывает использование этических принципов общения;</li><li>- выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком</li><li>- рациональность организации решений в смоделированных стандартных и</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- тестовые вопросы (закрытого и открытого типов)</li><li>- практические задания</li><li>- вопросы к дифференцированному зачету</li></ul>
<b>Умения:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</li><li>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li><li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li><li>- психологически грамотно строить свое общение;</li><li>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</li><li>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li><li>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</li><li>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</li><li>- выявлять факторы эффективного общения</li></ul>		

<p><b>ОК 01.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</p> <p><b>ОК 02.</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p><b>ОК 04.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p><b>ОК 05.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p><b>ОК 06.</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> <p><b>ПК 1.3.</b> Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;</p> <p><b>ПК 1.4.</b> Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;</p> <p><b>ПК 1.5.</b> Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.</p>	<p>нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения;</p> <p>- оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния;</p> <p>- своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения;</p> <p>- обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы</p>	
--	---	--

**ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ЗАКРЫТОГО ТИПА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:  
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

(ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5)

№	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1	4	К видам слушания не относится: 1. Нереплексивное 2. Реплексивное 3. Эмпатическое 4. Непродуктивное	ОК 01
2	4	Механизмом воздействия на партнера по общению при	ОК 01

		гуманистическом подходе не является: 1. Заражение. 2. Внушение. 3. Убеждение. 4. Принуждение.	
3	2	Общение людей, исходящее из их социальной роли это 1. открытое общение 2. ролевое общение 3. личностное общение	ОК 01
4	2	Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу: 1. компромисса 2. соперничества 3. сотрудничества 4. уклонения	ОК 01
5	1В 2 А 3Б	Сопоставить способы эффективного начала деловой беседы с их характеристиками: 1. Метод снятия А напряжения позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы 2. Метод Б «зацепки» означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления 3. Метод В прямого подхода позволяет установить тесный контакт с собеседником	ОК 01
6	3	В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание: 1. у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать; 2. подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя; 3. коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей профессиональной переаттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.	ОК 02
7	2	Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению: 1. в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями; 2. в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; 3. партнер слышит только то, что хочет услышать; 4. в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;	ОК 02
8	1	Речь в деловом общении направлена на: 1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству. 2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае. 3. Привлечение внимания. 4. Информирование собеседника	ОК 02



9	4	Преодолеть коммуникативные барьеры не позволит следующее правило: 1. Обратной связи 2. Места и времени 3. Конкретности 4. Невнимания к невербальным сигналам	ОК 02
10	3	Преимущества стереотипов: 1. экономия психических ресурсов 2. уменьшение уровня врожденной тревожности 3. мешают полноценной жизни ограничивая мыслительную деятельность, не выпуская сознание за пределы шаблонного мировоззрения	ОК 02
11	1	Мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления это: 1. эмпатия 2. рефлексия 3. идентификация	ОК 04
12	2	В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это: 1. презрение 2. интерес к собеседнику и его признание 3. проявление подчеркнутого неуважения	ОК 04
13	1Б 2В 3А 4Д 5Г 6Е	Сопоставить виды делового общения (тип темперамента и его характеристики) 1. горизонтальное А между деловыми партнерами существуют отношения иерархии 2. конструктивное Б деловые партнеры обладают равным статусом 3. вертикальное В укрепляет и развивает деловые отношения 4. опосредованное Г «лицом к лицу» 5. непосредственное Д посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д. 6. деструктивное Е разрушает отношения партнерства	ОК 04
14	1Б 2В 3А	Сопоставить стороны общения с соответствующим определением: 1. Перцептивная А взаимодействие партнеров при организации и выполнении совместной деятельности 2. Коммуникативная Б установление определенных взаимоотношений на основе процесса восприятия собеседника 3. Интерактивная В обмен информацией	ОК 04
15	3 4 5 1 2	Расставить этапы протекания конфликта в правильной последовательности: 1. завершение конфликта, 2. послеконфликтный период, 3. предконфликтная ситуация, 4. инцидент, 5. эскалация конфликта	ОК 04
16	1	Как представиться в телефонном разговоре: 1. добрый день, Маслова Анна Ивановна – секретарь генерального директора фирмы «Вега» 2. здравствуйте, я из фирмы «Вега» 3. Вас беспокоят из фирмы «Вега»	ОК 05

17	2	<p>Как называется группа вопросов, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет»?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. переломные вопросы</li> <li>2. закрытые вопросы</li> <li>3. открытые вопросы</li> <li>4. риторические вопросы</li> </ol>	ОК 05
18	2	<p>В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;</li> <li>2. в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;</li> <li>3. в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.</li> </ol>	ОК 05
19	1	<p>Выбрать верное утверждения из перечисленных:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. коррупция существует как в государственном, так и частном секторе экономики;</li> <li>2. коррупционная выгода всегда имеет денежную форму;</li> <li>3. выявление коррупционных преступлений и уголовное преследование виновных лиц является основным способом профилактики коррупции;</li> <li>4. коррупция свойственна только исполнительной ветви государственной власти.</li> </ol>	ОК 06
20	3	<p>К специальным мерам противодействия коррупции относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. применение к государственным гражданским служащим мер дисциплинарной ответственности за нарушение служебного распорядка государственного органа;</li> <li>2. регулярная оценка результативности деятельности государственных гражданских служащих;</li> <li>3. установление для государственных гражданских служащих запрета заниматься предпринимательской деятельностью.</li> </ol>	ОК 06
21	2	<p>Какая из перечисленных ниже мер является профилактикой коррупции?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. координации деятельности в области противодействия коррупции;</li> <li>2. формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению;</li> <li>3. создание нормативной правовой базы противодействия коррупции;</li> <li>4. определение основных направлений государственной политики в области противодействия коррупции.</li> </ol>	ОК 06
22	4	<p>К числу основных принципов противодействия коррупции в Российской Федерации НЕ относится принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приоритетного применения мер по предупреждению коррупции;</li> <li>2. Сотрудничества государства с институтами гражданского общества, международными организациями и физическими лицами;</li> <li>3. Неотвратимости ответственности за совершение коррупционных правонарушений;</li> <li>4. Конфиденциальности при решении вопроса о привлечении к ответственности за совершение коррупционных правонарушений.</li> </ol>	ОК 06
23	4	<p>Чего нельзя допускать в условиях конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. преувеличивать свои заслуги;</li> </ol>	ОК 06

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. обрушивать на партнера множество претензий;</li> <li>3. видеть все только со своей позиции;</li> <li>4. все вышеперечисленное</li> </ol>	
24	4	<p>Как необходимо действовать с конфликтным типом личности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уточните (проясните) жалобу клиента: что случилось, что хочет.</li> <li>2. Присоединиться: «Понимаю, неприятная ситуация, и давайте думать, что мы можем и что не можем сделать в этом случае».</li> <li>3. Говорить с клиентом на полтона ниже обычного, тогда он станет прислушиваться к вам и сам через какое-то время понизит голос.</li> <li>4. Все вышеперечисленное</li> </ol>	ПК 1.3
25	2	<p>Если работник аптеки обслуживает другого клиента, как не стоит поступить с вновь пришедшим посетителем:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Необходимо установить визуальный контакт.</li> <li>2. Проигнорировать, поскольку занят другим посетителем</li> <li>3. Пригласить свободного продавца, который даст развернутый ответ.</li> <li>4. Обратит внимание</li> </ol>	ПК 1.3
26	4	<p>Выберете требования, предъявляемые к фармацевту:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. недопустимы раздражительность, обида спешка, нетерпение, заносчивость, безразличие</li> <li>2. Говорить ясно, конкретно, достаточно громко.</li> <li>3. Следить за жестами и мимикой</li> <li>4. Все вышеперечисленное</li> </ol>	ПК 1.3
27	1	<p>Когда фармацевт должен сообщать необходимую информацию о лекарственных средствах клиенту:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Всегда</li> <li>2. По своему желанию</li> <li>3. По просьбе покупателя</li> <li>4. Когда нет очереди</li> </ol>	ПК 1.3
28	4	<p>К специфике вербального общения фармацевта не относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Простота общения</li> <li>2. Ясность информации</li> <li>3. Учет индивидуальных особенностей пациента</li> <li>4. Использованию в общении с пациентом аббревиатур и сложных медицинских терминов</li> </ol>	ПК 1.3
29	2	<p>Какие сигналы невербального общения нельзя применять фармацевту в работе с конфликтным покупателем?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. кивать и поддерживать визуальный контакт;</li> <li>2. улыбаться;</li> <li>3. находиться в открытой позе</li> <li>4. слушать нелестные отзывы</li> </ol>	ПК 1.3
30	3	<p>Как должен вести себя фармацевт в работе с клиентом?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. перебивать;</li> <li>2. использованию в общении с пациентом аббревиатуру, сложных медицинских терминов</li> <li>3. проявлять внимание, понимание и заботу</li> <li>4. проявлять раздражительность, спешку и нетерпение</li> </ol>	ПК 1.3

31	3	<p>К общим принципам умения фармацевтом эффективно слушать посетителя относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не переставая говорить самому и перебивать посетителя</li> <li>2. Отвлекаться на посторонний шум, телефонные звонки, разговаривать с коллегами</li> <li>3. Смотреть на посетителя, дать ему понять, что вас интересует то, что он говорит</li> <li>4. Поддаваться на негативные эмоции пациента</li> </ol>	ПК 1.3
32	1	<p>Активное слушание речи посетителя предполагает</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уточнение правильности понимания информации</li> <li>2. Уход от основной темы</li> <li>3. Минимальное вмешательство в речь посетителя</li> <li>4. Перебивание и продолжение речи посетителя, домысливая ее самостоятельно</li> </ol>	ПК 1.3
33	1	<p>Приемами пассивного слушания является</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поддакивание: да-да, я вас понимаю, кивки головой</li> <li>2. Вклинивание в речь посетителя со своими советами</li> <li>3. Применение слова-штампов: «Успокойтесь». «Не плачь», «Не надо нервничать»</li> <li>4. Пренебрежение к словам посетителя</li> </ol>	ПК 1.3
34	1	<p>Что мешает установить доброжелательный контакт с входящим в аптеку посетителем:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продолжать сидеть и заниматься свои делом</li> <li>2. Встать, если что-то делаете, надо прекратить это делать</li> <li>3. Установите с посетителем визуальный контакт</li> <li>4. Поздоровайтесь с посетителем по собственной инициативе</li> </ol>	ПК 1.3
35	4	<p>Фармацевтическая деонтология не рассматривает взаимоотношения фармацевта с:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Посетителем аптеки</li> <li>2. Коллегой</li> <li>3. Врачом</li> <li>4. Производителем лекарств</li> </ol>	ПК 1.4
36	4	<p>Какие психологические требования предъявляются к фармацевту:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уравновешенность и собранность</li> <li>2. Скорость реакции и хорошая память</li> <li>3. Внимание и наблюдательность</li> <li>4. Все вышеперечисленное</li> </ol>	ПК 1.4
37	4	<p>Выберете неправильное утверждение при взаимодействии фармацевта с коллегами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Должен уважать труд и опыт каждого члена коллектива независимо от занимаемой должности,</li> <li>2. Быть готовым бескорыстно передать свой опыт и знания.</li> <li>3. Критика должна быть аргументированной и неоскорбительной.</li> <li>4. Критиковать коллег в присутствии посетителя аптеки.</li> </ol>	ПК 1.4
38	3	<p>Выберете неправильное утверждение при взаимодействии фармацевта с врачами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уметь дать высококвалифицированную консультацию врачу</li> <li>2. В выборе лекарства не подменять врача</li> </ol>	ПК 1.4

		<p>3. Подрывать авторитет врача скептически высказываясь в адрес назначенных лекарств</p> <p>4. Не предлагать лекарства по своему усмотрению</p>	
39	3	<p>Выберете правильное утверждение при взаимодействии фармацевта с клиентами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пренебрегать посетителями и хамить им</li> <li>2. Заставлять ждать пока не закончите разговор по телефону</li> <li>3. Быть со всеми одинаково вежливым и приветливым, стараясь как можно быстрее обслужить всех.</li> <li>4. Остро реагировать на раздражительность и грубость посетителя</li> </ol>	ПК 1.4
40	4	<p>Чего не стоит делать фармацевту на рабочем месте:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. сообщать необходимую информацию о лекарственных средствах клиенту</li> <li>2. сохранять в тайне всю медицинскую и доверенную посетителем личную информацию</li> <li>3. проявлять терпимость</li> <li>4. не следить за своей речью, жестами и мимикой</li> </ol>	ПК 1.4
41	4	<p>Каким образом фармацевт может предупредить конфликтные ситуации с посетителями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предупреждать покупателя о возможных противопоказаниях и побочных действиях лекарственных средств</li> <li>2. Объяснять покупателю, что он не может сделать возврат лекарственных средств</li> <li>3. Обеспечивать позитивную коммуникацию</li> <li>4. Все вышеперечисленное</li> </ol>	ПК 1.4
42	2	<p>Как ведет себя посетитель аптеки, в спокойном эмоциональном состоянии:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Движения импульсивные и резкие, взгляд исподлобья, острый и пронзительный</li> <li>2. Не повышает голос</li> <li>3. Провоцирует фармацевта и пытается показать, «кто главный»</li> <li>4. Перебивает, спорит без аргументов</li> </ol>	ПК 1.4
43	1	<p>Как фармацевту не стоит воспринимать возражения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подвергать сомнению;</li> <li>2. Внимательно выслушать</li> <li>3. Быть вежливым</li> <li>4. Уточнять для правильного понимания информации</li> </ol>	ПК 1.4
44	4	<p>В соответствии со ст. 73 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Фармацевтические работники имеют следующие обязанности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. оказывать медицинскую помощь в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями, служебными и должностными обязанностями и соблюдать врачебную тайну;</li> <li>2. совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения по дополнительным профессиональным программам</li> <li>3. сообщать уполномоченному должностному лицу медицинской организации информацию, предусмотренную</li> </ol>	ПК 1.5

		соответствующими статьями ФЗ «Об обращении лекарственных средств» 4. Все вышеперечисленное	
45	3	Как нельзя действовать с конфликтным типом личности клиента: 1. Дать ответ на претензию. Если в аптеке есть бланк письменной претензии, попросите его заполнить его. 2. Если в аптеке открытая выкладка, постараться отвести его подальше от других клиентов, чтобы не привлекал других клиентов на свою сторону. 3. Доказывать посетителю, что он неправ 4. Дать клиенту «выпустить пар», выговориться.	ПК 1.5
46	1	Когда фармацевт должен сообщать необходимую информацию о лекарственных средствах клиенту: 1. Всегда 2. По своему желанию 3. По просьбе покупателя 4. Когда нет очереди	ПК 1.5
47	4	Правила удачного комплимента: 1. Быть искренним 2. Не использовать шаблонов 3. Осторожно использовать свое чувство юмора 4. Все вышеперечисленное	ПК 1.5
48	4	Какие фразы допустимы при реакции фармацевта на агрессию посетителя: 1. Я вижу вас что-то разозлило, и вы хотите обсудить это со мной 2. Если я вас правильно понял(ла), Вас расстроило... 3. Я согласен (на), что это вызывает дискомфорт 4. Все эти фразы допустимы	ПК 1.5
49	1	При беседе с возбужденными посетителями необходимо: 1. Заменять частицы «не» на положительные утверждения 2. Поддаваться на провокации 3. Принимать агрессию на свой счет 4. Переполняющие эмоции вылить на посетителя	ПК 1.5
50	4	Как ведет себя посетитель аптеки, когда назревает конфликт: 1. Движения импульсивные и резкие, взгляд исподлобья, острый и пронзительный 2. Провоцирует фармацевта и пытается показать, «кто главный» 3. Перебивает, спорит без аргументов 4. Все вышеперечисленное	ПК 1.5
51	4	Как нельзя реагировать на обвинения и претензии клиента: 1. Оправдываться 2. Быть равнодушным 3. Иронизировать 4. Все вышеперечисленное	ПК 1.5
52	4	Как нельзя реагировать на обвинения и претензии клиента: 1. Поучать 2. Нападать в ответ 3. Читать нравоучения 4. Все вышеперечисленное	ПК 1.5

53	2	При беседе с возбужденными посетителями необходимо: 1. Отвлекаться и делать какие-либо записи 2. Стоять на безопасном расстоянии вытянутой руки 3. Спорить с посетителем и разубеждать его 4. Выпроводить его из аптеки	ПК 1.5
----	---	---	--------

**ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ОТКРЫТОГО ТИПА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:  
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

(ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5)

№	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1	Конструктивное	Вам предстоит беседа с клиентом. Какой вид делового общения вы выберете	ОК 01
2	Кооперация	Как называется форма организации профессионального взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей	ОК 01
3	Недобросовестная конкуренция	Какой тип взаимодействия в профессиональной деятельности предполагает затруднения и препятствия в достижении целей	ОК 01
4	Метод снятия напряжения	Как называется способ эффективного начала деловой беседы, который позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых искренних слов – и вы этого легко добьетесь	ОК 01
5	Психологическая защита	Как называются ситуативные действия и приемы, снижающие душевное напряжение, защищающие от душевной боли или других неприятных переживаний как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни	ОК 01
1	Открытое	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это _____ общение	ОК 02
2	Идентификация	Какой психологический механизм восприятия используется, когда мы предлагаем собеседнику встать на наше место?	ОК 02
3	Деловой этикет	Определенные правила поведения людей в области деловых взаимодействий это _____	ОК 02
4	Нарушает	Проявление грубости, высокомерия, неуважительное отношение к подчиненным, ущемление их прав _____ деловую этику	ОК 02
5	Манипулятивное	форма общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений это _____	ОК 02
1	Общение	Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя восприятие и понимание другого человека, обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия называется _____	ОК 04

2	Деловое общение	Как называется процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели _____	ОК 04
3	Принцип разграничения	Как называется принцип эффективности деловой беседы, заключающийся в установлении границы между собеседником и предметом разговора? _____	ОК 04
4	Личностный вред	Какой вред от конфликта приводит к понижению настроения, сосредоточению на отрицательных эмоциях, подавленности, агрессивности и чрезмерной раздражительности? _____	ОК 04
5	Барьеры общения	Как называются факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им? _____	ОК 04
1	Официально-деловой	Стиль общения, обусловленный практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности, обслуживающий сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализующийся как в письменной, так и в устной форме называется _____	ОК 05
2	Невербальное общение	Не словесное, внеречевое общение, передача информации и влияние друг на друга через интонации, выражение лица, позу, жесты, изменение мизансцены общения это _____	ОК 05
3	Способствует	Обратная связь способствует коммуникации или препятствует ей _____	ОК 05
4	Корректность	Сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п. это _____	ОК 05
5	Лесть	Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это _____	ОК 05
1.	Мораль	Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми это _____. Она является наиважнейшим способом регулирования человеческого поведения и отношений.	ОК 06
2	Антикоррупционный	Как называется стандарт, устанавливающий единую систему запретов, ограничений и дозволений, обеспечивающих предупреждение коррупции в соответствующей области деятельности _____	ОК 06
3	Конструктивное общение	Как называется способность выразить свои мысли без оценок, не приписывая личной точки зрения к поведению другого человека, умение слушать и слышать, смотреть и видеть, управлять своими эмоциями и работать со своей реакцией на сказанное или увиденное _____	ОК 06
4	барьеры общения	Факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им это _____	ОК 06
1.	способ, время и частота приема, хранение в	Какую информацию о лекарственных средствах должен сообщить фармацевт покупателю _____	ПК 1.3



	домашних условиях и др.		
2.	тише обычного	Каким тоном голоса нужно говорить с конфликтным клиентом _____, чтобы он прислушался к вам и сам через какое-то время понизит голос.	ПК 1.3
3.	посетителю некомфортно и он, скорее всего, откажется от покупки	О чем говорят следующие невербальные сигналы, поступающие от покупателя: стоит, скрестив руки на груди, недовольное выражение лица? _____	ПК 1.3
4.	что, как, сколько, где, когда, почему», касающиеся его дальнейших действий	Критерий ясности информации для посетителя аптеки определяется тем, что он может после ее получения однозначно ответить на вопросы _____	ПК 1.3
5.	фармацевтом слушать	Недовольство пациента фармацевтом, усиление его эмоциональной нестабильности, которая может трансформироваться в открытую, явную или смещенную на других агрессию является следствием неумения _____	ПК 1.3
6.	пассивное слушание	Если посетитель аптеки находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения, какой тип слушания подходит фармацевту	ПК 1.3
7.	активным слушанием	Вид слушания фармацевта, в котором на первый план выступает отражение услышанной информации пациента называется _____	ПК 1.3
8.	пассивным слушанием	Вид слушания фармацевта предполагающий минимальное вмешательство в речь посетителя при максимальной сосредоточенности на ней называется _____	ПК 1.3
9.	доброжелательного контакта	Игнорирование посетителя (протирать полки, что-то переставлять, поворачиваться к клиенту спиной, разговаривать по телефону, беседовать с коллегами на личные темы, что-то писать и т.д. недопустимо, поскольку _____ противостоит _____ достижению _____	ПК 1.3
1.	Фармацевтическая деонтология	Наука о долге фармацевта, об отношении его к своим профессиональным обязанностям называется _____	ПК 1.4
2.	женщины	К какой категории посетителей аптек относятся лица, которые больше знают лекарства, их действие, им чаще приходится лечить близких, и они все хотят узнать о препаратах _____	ПК 1.4
3.	пожилые люди	К какой категории посетителей аптек относятся лица, желающие поговорить и посоветоваться _____	ПК 1.4
4.	конструктивную беседу	Чтобы не допустить конфликтной ситуации с посетителями, фармацевт должен перевести конфликт в _____	ПК 1.4
5.	результат скрытой обиды, непонимания и растерянности	Причиной агрессии посетителей аптеки является _____. Они ведут себя агрессивно, часто делая это ненамеренно.	ПК 1.4
6.	открытых вопросов	Если покупатель не знает, какой препарат ему необходим, фармацевту следует задать несколько _____, требующих развернутых ответов.	ПК 1.4

7.	жалобщики	Какой тип личности клиента часто возражает и жалуется на все: на цены, на ситуацию в стране, на качество, на природу, на погоду и т. д. _____	ПК 1.4
8.	разговорчивые	Какой тип личности клиента начинает издали, рассказывает про все и всех, уходит от темы, чаще приходит за общением _____	ПК 1.4
9	стеснительный	Какой тип личности клиента не хочет, чтобы все вокруг узнали о его болезни, не решаются подойти, ходит вокруг «своих» витрин, говорит тихо, иногда молча протягивает список и озирается, чтобы не быть замеченными другими, старается купить быстро и бесшумно.	ПК 1.4
10.	конфликтный	У какого типа личности клиента бегающий взгляд, разговор на повышенных тонах, резкие жесты, приходит в аптеку на взводе, требует руководство, может поднять крик и наругать.	ПК 1.4
1.	Неожиданный ход	Как называется правило в работе с конфликтными клиентами, когда фармацевт попытается сбить агрессию и остановить бурный поток слов покупателя неожиданными приемами: задать неожиданный вопрос, спросить совета, сделать комплимент?	ПК 1.5
2.	Выпустить пар	Как называется правило в работе с конфликтными клиентами, когда фармацевт предоставляет клиенту возможность высказать свое недовольство и претензии?	ПК 1.5
3.	Поблагодарить посетителя	Слова фармацевта: «Я Вам благодарна за сигнал о низком качестве этого товара. Политика нашей аптеки такова, чтобы каждый клиент был доволен. Давайте разберемся» относится к правилу по работе с конфликтными клиентами	ПК 1.5
4.	этики и деонтологии	Фармацевтические работники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской _____ (ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 24.07.2023) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)	ПК 1.5
5.	кодекс профессиональной этики врача РФ	Фармацевтические работники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии основываясь на _____	ПК 1.5
6.	кодекса профессиональной этики врача РФ	Я НЕ ПОЗВОЛЮ соображениям пола или возраста, болезни или недееспособности, вероисповедания, этнической, национальной или расовой принадлежности, партийно-политической идеологии, сексуальной ориентации или социального положения встать между исполнением моего долга и моим пациентом. Это выдержка из _____	ПК 1.5
7.	кодекса профессиональной этики врача РФ	Я БУДУ ИСПОЛНЯТЬ мой профессиональный долг, по совести, и с достоинством. Это выдержка из _____	ПК 1.5
8.	кодекса профессиональной этики врача РФ	Я ТОРЖЕСТВЕННО ОБЯЗУЮСЬ посвятить свою жизнь служению идеалам гуманности. Это выдержка из _____	ПК 1.5

9.	кодекса профессиональной этики врача РФ	Я БУДУ ПОДДЕРЖИВАТЬ всеми моими силами честь и благородные традиции медицинского сообщества. Это выдержка из	ПК 1.5
10	кодекса профессиональной этики врача РФ	Я БУДУ ОТДАВАТЬ моим учителям дань уважения и благодарности, которую они заслуживают. Это выдержка из	ПК 1.5

### **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ**

Выполнение обучающимися групповых и индивидуальных заданий под наблюдением преподавателя (ОК 01–ОК 02, ОК 04–ОК 06, ПК 1.3 –ПК 1.5)

Самодиагностика по психологическим тестам:

- Тест на оценку уровня общительности.
- Тест на оценку самоконтроля в общении.
- Тест по выявлению организаторских способностей.
- Тест на выявление стиля делового общения.
- Тест на определение хороший ли Вы слушатель.
- Тест на выявление эмпатических способностей.
- Тест на определение направленности личности в общении.
- Тест на определение позиции в общении
- Тест на определение Конфликтная ли Вы личность.
- Тест на определение Стратегии поведения в конфликтах.

Решение задач по транзактному анализу в общении, анализу поведения в конфликтной ситуации.

Рольевые игры, направленные на получение навыков корректного ведения диспута, на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать.

Разработка этических норм своей профессиональной

### **Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Характеристика общения: определение, этапы, условия эффективного общения. (ОК 01)
2. Особенности межличностного общения в деловой сфере. (ПК 1.3)
3. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. (ПК 1.4)
4. Барьеры межличностного общения. (ОК 04.)
5. Особенности общения как обмена информацией. (ПК 1.5.)
6. Вербальные средства общения. (ОК 05, ПК 1.5)
7. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. (ОК 01, ПК 1.5)
8. Значение и особенности умения слушать в общении. (ОК 05)
9. Трудности слушания. (ОК 05, ПК 1.4)
10. Техники слушания. (ОК 05, ПК 1.5)
11. Виды и правила использования вопросов в общении. (ОК 02)
12. Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. (ОК 06)
13. Убеждение и внушение в общении. (ОК 06)
14. Аттракция. (ПК 1.5.)
15. Формирование доверительности в общении. (ПК 1.5.)
16. Первое впечатление. (ПК 1.5.)
17. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания. (ПК 1.4, ПК 1.5.)
18. Психология беседы: структура, правила, механизмы. (ПК 1.3.)
19. Этические основы организации беседы. (ПК 1.5.)
20. Правила и аспекты эффективного диалога. (ПК 1.3.)
21. Эффективный психологический контакт и способы его установления. (ПК 1.4, ПК 1.5.)

22. Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. (ОК 01)
23. Эмоции в общении как фактор успешности. (ОК 04)
24. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения. (ОК 04)
25. Конфликт: его сущность и основные характеристики (ОК 04)
26. Принципы антикоррупционного поведения работника (ОК 06)
27. Правила антикоррупционного поведения работника (ОК 06)

### **III. Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания.**

Уровень подготовки обучающихся по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний. Практическую часть выполняет на 100%.

Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности. Практическую часть выполняет на 90%-80%.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%.

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Практическую часть выполняет на менее 50%.

Дифференцированный зачет проводится в период экзаменационной сессии, установленной календарным учебным графиком, в результате которого преподавателем выставляется итоговая оценка в соответствии с правилами определения результатов оценивания.