



Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«Саратовский государственный медицинский  
университет имени В. И. Разумовского»**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

### **Медицинский колледж**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:  
0BF145ADCC4ECA6393A178F72D33248D  
Владелец: ФЕДОРОВА ЛАРИСА МИХАЙЛОВНА  
Действителен: с 10.07.2026 до 03.10.2027

ПРИНЯТО

Методическим советом по СПО  
Протокол № 3 от 21.05.2026 г.  
Председатель

\_\_\_\_\_ Л.М. Федорова

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА учебной дисциплины ОГСЭ. 05 «Психология общения»**

---

для специальности 33.02.01 «Фармация»  
форма обучения очная  
ЦМК гуманитарных дисциплин

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО (далее – ФГОС СПО) по специальности 33.02.01 «Фармация».

Организация-разработчик: Медицинский колледж СГМУ

Разработчик: Щеглова Ольга Владиленовна – преподаватель гуманитарных дисциплин медицинского колледжа СГМУ

Рабочая программа рассмотрена и согласована на заседании методического совета по среднему профессиональному образованию от 27 мая 2022 г. протокол № 3

от 25 мая 2023 г. протокол № 3

от 30 мая 2024 г. протокол № 3

от 22 мая 2025 г. протокол № 3

от 21 мая 2026 г. протокол № 3

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                     | стр. |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>              | 4    |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | 6    |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>           | 10   |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> | 13   |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05 «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 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности,

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде,

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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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

ПК 1.4 Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов, а 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,<br>ПК 1.4,<br>ПК 1.5,<br>ОК 01,<br>ОК 02,<br>ОК 04,<br>ОК 05,<br>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 ОГСЭ 05 «Психология общения»**

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

| <b>Вид учебной работы</b>                                     | <b><i>Объем часов</i></b> |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>     | <b>32</b>                 |
| <b>в том числе в форме практической подготовки</b>            | <b>16</b>                 |
| в том числе                                                   |                           |
| теоретическое обучение                                        | 10                        |
| практические занятия                                          | 22                        |
| <b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b> | <b>2</b>                  |

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

| 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><br>Понятие и виды общения. Роль эмоциональной сферы в общении. | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6             | ОК 01, ОК 02, ОК 06                                                                            |
|                                                                               | 1. Психология и психология общения как наука.<br>2. Понятие «общение». Цель, содержание, вербальные и невербальные средства общения.<br>3. Понятия «эмоции», «чувства», «настроение», «аффект»<br>4. Функции эмоций и чувств.<br>5. Понятия «воля», «волевое действия», «волевые качества». Структура волевого действия. Развитие воли. |               |                                                                                                |
|                                                                               | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4             |                                                                                                |
|                                                                               | <b>Практическое занятие № 1</b><br>Диагностика эмоциональной сферы: тест методика определения показателя эмоционального контроля и психической стабильности.                                                                                                                                                                            | 2             |                                                                                                |
|                                                                               | <b>Практическое занятие № 2</b><br>Диагностика волевой сферы с помощью тестов «НПУ «Прогноз», «Локус контроля». Составление саморекомендаций по развитию воли на основе диагностики                                                                                                                                                     | 2             |                                                                                                |
| <b>Тема 2.</b><br>Роль свойств личности в общении.                            | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6             | ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5                                                   |
|                                                                               | 1. Понятия «индивид», «личность», «индивидуальность»<br>2. Понятия «темперамент», темперамент в Работы И.П. Павлова, Г. Айзенка.<br>3. Понятие «характер», акцентуации характера и расстройства личности.<br>4. Влияние акцентуаций на эмоции поведение и общение личности.<br>5. Профессионально важные качества.                      |               |                                                                                                |
|                                                                               | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4             |                                                                                                |
|                                                                               | <b>Практическое занятие № 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2             |                                                                                                |

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------|
|                                                                              | Определение психологических особенностей личности: тест: «Экстравертированная или интровертированная личность?»; опросник Г. Айзенка по определению темперамента.                                                                                                                   | 2 |                                              |
|                                                                              | <b>Практическое занятие № 4</b><br>Определение психологических особенностей личности: тест: Шмишека, психометрический тест, проективный тест «Несуществующее животное».                                                                                                             | 2 |                                              |
| <b>Тема 3.</b><br>Конфликты в профессиональной деятельности.                 | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                | 6 | ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5  |
|                                                                              | 1. Основы делового общения.<br>2. Понятия «конфликт», типы конфликтов.<br>3. Конструктивный и деструктивный конфликты.<br>4. Стратегии поведения в конфликте.<br>5. Этапы и способы разрешения конфликта.                                                                           |   |                                              |
|                                                                              | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                             | 4 |                                              |
|                                                                              | <b>Практическое занятие № 5</b><br>Диагностика: тест: «Оценка способов реагирования в конфликте»; анализ игровых ситуаций, решение ситуационных задач (текст, видеоматериалы). Анализ реакций собеседников в конфликтных ситуациях.                                                 | 2 |                                              |
|                                                                              | <b>Практическое занятие № 6</b><br>Тренинговые упражнения.                                                                                                                                                                                                                          | 2 |                                              |
|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                                              |
| <b>Тема 4.</b><br>Синдром эмоционального сгорания в профессиональном общении | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                | 6 | ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5 |
|                                                                              | 1. Адаптация к профессии. Этапы профессионального становления.<br>2. Синдром эмоционального сгорания, причины, фазы, симптомы.<br>3. Профилактика и реабилитация при синдроме эмоционального сгорания.<br>4. Понятие о «профессиональной деформации» медика                         |   |                                              |
|                                                                              | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                             | 4 |                                              |
|                                                                              | <b>Практическое занятие № 7</b><br>Диагностика: методика: «Способность к эмпатии», «Макиавелизм», «Опросник Маслаха и Джексона», «Уровень эмоционального сгорания».                                                                                                                 | 2 |                                              |
|                                                                              | <b>Практическое занятие № 8</b><br>Диагностика: Методика М. Фонталовой «Ценности», мозговой штурм «Требования, который профессия фельдшера предъявляет к личности», таблица «Учет требований профессии». Самостоятельная творческая работа: «Коллаж», деловая игра «Собеседование». | 2 |                                              |
|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                                              |

|                                                                                                    |                                                                                                                                           |           |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------|
| <b>Тема 5.</b><br>Особенности<br>делового общения<br>при<br>консультировании<br>посетителей аптеки | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                      | 6         | ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04 – ОК 06,<br>ПК 1.3 – ПК 1.5 |
|                                                                                                    | 1. Этические и профессиональные принципы взаимоотношений фармацевта и врача.                                                              |           |                                                    |
|                                                                                                    | 2. Психологические принципы взаимоотношений фармацевта и больного.                                                                        |           |                                                    |
|                                                                                                    | 3. Коммуникация – основа успешных продаж в аптеке. Мотивация покупок.                                                                     |           |                                                    |
|                                                                                                    | 4. Этапы процесса продажи.                                                                                                                |           |                                                    |
|                                                                                                    | 5. Категории и типы покупателей.                                                                                                          |           |                                                    |
|                                                                                                    | 6. Методы работы с покупателями.                                                                                                          |           |                                                    |
|                                                                                                    | <b>В том числе практических занятий</b>                                                                                                   | 4         |                                                    |
|                                                                                                    | <b>Практическое занятие № 9</b>                                                                                                           | 2         |                                                    |
|                                                                                                    | Анализ случаев из практики (взаимоотношения фармацевтических работников<br>трудовом коллективе, взаимоотношения покупателя и фармацевта). |           |                                                    |
|                                                                                                    | <b>Практическое занятие № 10</b>                                                                                                          | 2         |                                                    |
|                                                                                                    | Ролевая игра: «Трудный клиент».                                                                                                           |           |                                                    |
| <b>Промежуточная аттестация (Дифференцированный зачет)</b>                                         |                                                                                                                                           | 2         |                                                    |
| <b>Всего:</b>                                                                                      |                                                                                                                                           | <b>32</b> |                                                    |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- доска классная.

Технические средства обучения, необходимые для реализации программы:

- компьютер или ноутбук с лицензионным программным обеспечением;
- интерактивная доска и проектор, либо проектор и экран.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

#### **Основные источники**

1. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. — Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2026. — 192 с. — ISBN 978-5-9704-9582-7. — Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970495827.html>
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения для медицинских колледжей : учеб. пособие / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин, Г. И. Давыдова; под ред. С. И. Самыгина. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2025. - 331 с. (Среднее медицинское образование) - ISBN 978-5-222-38510-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222385104.html>
3. Нилова, Л. Г. Психология профессиональной деятельности : учебник / Л. Г. Нилова, Е. А. Мозгунова. — Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2026. — ISBN 978-5-9704-9638-1. — Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970496381.html>
4. Творогова, Н. Д. Психология общения с пациентом : учебное пособие / Н. Д. Творогова. — Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2025. — 448 с. — ISBN 978-5-9704-8973-4, DOI: 10.33029/9704-8973-4-PSIH-2025-1-448. — Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970489734.html>

#### **Дополнительные источники:**

1. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-5572-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>
2. Ларенцова, Л. И. Психология взаимоотношений врача и пациента : учеб. пос. / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 152 с. (Серия "Психология для стоматологов") - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

3. Лукацкий, М. А. Психология / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 704 с. (Серия "Психологический комpendиум врача") - ISBN 978-5-9704-4084-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970440841.html>
4. Жарова М.Н. Психология общения. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования , Академия , 2014. – 256 с.
5. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учреждений среднего проф. образования. – М.: изд. центр «Академия», 2013. – 368 с.
6. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов н/Д, изд « Феникс», 2009. – 409с.
7. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
8. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
9. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
10. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. – 192
11. Аксенов, Д. В. Гений общения / Аксенов Д. В. , Борисова В. А. - Москва : Академический Проект, 2020. - 112 с. (Популярная психология) - ISBN 978-5-8291-2686-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829126865.html>
12. Жарова, М. Н. Психология : учебник / М. Н. Жарова. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 368 с. : ил. - 368 с. - ISBN 978-5-9704-5746-7. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970457467.html>
13. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
14. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

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

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Методы оценки                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Знания:</i></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> | <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> </ul> | <p>Методы: Оценка результатов выполнения практической работы и экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Итоговый контроль – дифференцированный зачет/зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p> |
| <p><i>Умения:</i></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> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения;</li> <li>- оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Экспертная оценка решения практической задачи в билете.</p>                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния;</li> <li>- своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения;</li> <li>- обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы</li> </ul> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|