

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Калинин Р.Е.
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.08.2026 17:02:21
Уникальный программный ключ:
40e1d729392b27c8c3c5e4145020da90ba799b43



Министерство здравоохранения Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Рязанский государственный медицинский университет
имени академика И.П. Павлова»

Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России
(протокол от 21.04.2026 N 9)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

по специальности 33.02.01 Фармация

Разработчики: кафедра общей и специальной психологии с курсом педагогики

Фамилия, Имя, Отчество	Ученая степень, ученое звание	Занимаемая должность в Университете
Яковлева Наталья Валентиновна	к.п.н., доцент	Заведующий кафедрой общей и специальной психологии с курсом педагогики
Качанова Елена Витальевна	-	Преподаватель кафедры общей и специальной психологии с курсом педагогики

Рецензенты:

Фамилия, Имя, Отчество	Ученая степень, ученое звание	Занимаемая должность, организация
Гераськина Марина Геннадьевна	к.п.н., доцент	Доцент кафедры социальной психологии и социальной работы, кандидат психологических наук, РГУ им. С.А. Есенина
Дмитриева Мария Николаевна	к.п.н., доцент	Декан стоматологического факультета ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России, доцент кафедры математики, физики и медицинской информатики

Одобрено учебно-методической комиссией по специальностям Фармация и Промышленная фармация

(протокол от 16.04.2026 N 5)

Одобрено учебно-методическим советом.

(протокол от 20.04.2026 N 5)

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является обязательной частью общепрофессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины:

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, формируются компетенции.

Общие компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: анализировать коммуникативную ситуацию: определять участников, их роли, цели и возможные барьеры; выбирать стратегии общения, соответствующие контексту (например, директивный стиль в экстренных случаях или коллаборативный — при мозговом штурме); формулировать вопросы для уточнения задачи и выявления скрытых потребностей собеседника
		Знания: основы психологии восприятия и когнитивных искажений (как люди интерпретируют информацию и принимают решения); способы адаптации стиля общения под аудиторию и цель (убеждение, информирование, мотивация)
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: выстраивать диалог для получения точных и полных данных (активное слушание, перефразирование, резюмирование); анализировать невербальные компоненты общения (жесты, мимика, интонация) для оценки достоверности; структурировать и систематизировать информацию, полученную в ходе общения;
		Знания: методы сбора информации через общение (интервью, опросы, наблюдение за коммуникацией); техники эффективного расспроса (открытые, закрытые, наводящие вопросы);
ОК 03		Умения:

	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	анализировать собственные коммуникативные ошибки и успехи, делать выводы; ставить цели по развитию коммуникативных навыков (например, «улучшить навыки ведения переговоров»); использовать техники саморегуляции для управления эмоциями в общении (стресс, конфликт, критика);
		Знания: механизмы обратной связи и её роль в развитии (как просить, принимать и использовать); основы рефлексии и самоанализа в контексте общения; влияние самооценки и эмоционального интеллекта на коммуникативные навыки
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Умения: устанавливать доверительные отношения с членами команды и клиентами; адаптироваться к разным стилям общения коллег (аналитичный, эмоциональный, директивный); разрешать конфликты через переговоры: выявлять интересы сторон, предлагать компромиссы;
		Знания: модели командной динамики (стадии формирования, конфликты, сплочение); психология конфликтов: причины, этапы, стратегии разрешения; принципы групповой коммуникации (ролевое распределение, нормы, табу);
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: подбирать стиль речи (официальный, нейтральный, неформальный) в зависимости от аудитории и цели; вести деловые переговоры и совещания: формулировать тезисы, аргументировать, отвечать на возражения; учитывать культурные особенности клиентов и партнёров (например, уважение к возрасту/статусу, традиции гостеприимства);

		использовать невербальные средства осознанно: интонацию, паузы, жесты — для усиления эффекта речи;
		Знания: культурные коды и табу в русской коммуникации (формальность, дистанция, обращение); особенности устной и письменной речи в профессиональной среде (отчёты, письма, презентации); невербальные аспекты общения в российской культуре (дистанция, зрительный контакт, жесты);

Профессиональные компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ПК1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента	Умения: структурированно излагать информацию о препаратах: показания, дозировка, противопоказания, взаимодействие с другими лекарствами; адаптировать речь под аудиторию: объяснять простыми словами для пациентов, использовать точную терминологию для врачей;
		Знания: основы эффективной коммуникации в фармацевтической практике (принципы доверительного общения, структура консультации); психологические особенности разных типов клиентов (тревожные, скептические, информированные, пожилые и т.д.);
ПК1.4	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций	Умения: разрешать конфликты конструктивно: признавать проблему, предлагать варианты решения, извиняться при необходимости;
		Знания: психология покупательского поведения в аптеке (мотивы выбора, влияние цены, доверия к бренду);

		техники разрешения конфликтных ситуаций (очереди, отсутствие препарата, ошибки в рецепте);
ПК1.5	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента	Умения: грамотно презентовать товары: описывать функционал, преимущества, ограничения, правила использования; создавать доверительную атмосферу при обсуждении деликатных тем (гигиена, интимная косметика, товары для пожилых); Знания: различия в подходах к консультированию по рецептурным и нерепечтурным товарам; этические ограничения при продвижении БАДов и косметических средств (недопустимость обещаний излечения);

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
	3 семестр
Объем образовательной программы дисциплины в т.ч.:	32
теоретическое обучение	14
практические занятия/ в т.ч. практическая подготовка	16
Самостоятельная работа	-
Консультации	-
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	2

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	
Раздел 1 Общие основы психологии общения		8/8	ОК 01, ОК 02, ПК 1.3	
Тема 1. Теоретические основы общения	Содержание учебного материала	4		
	Определение и функции общения. Потребности в общении Виды общения. Вербальное и невербальное общение. Каналы общения. Уровни общения. Стили общения, стратегии и средства общения.			
	В том числе практических и лабораторных занятий			2
	Самостоятельная работа обучающихся			-
Тема 2. Структура общения	Содержание учебного материала	4		
	Структура общения. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации. Коммуникативная компетентность. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Закономерности каузальной атрибуции. «Фундаментальная ошибка атрибуции». Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении. Обратная связь в общении, правила ее формулирования. Особенности и задачи делового общения.	2		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Самостоятельная работа обучающихся	-		
Раздел 2 Основы конфликтологии		10/10	ОК 04, ПК 1.4	

Тема 3. Психология конфликта	Содержание учебного материала	4	
	Понятие и виды коммуникативных барьеров. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Конфликт. Объект конфликта. Виды конфликтов. Стратегии конфликтного поведения. Динамика конфликта	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Содержание учебного материала	4	
	Условия для успешного проведения переговоров при разрешении конфликтной ситуации. Модели урегулирования конфликтов. Конструктивные виды решения конфликтов – выбор вариантов. Способы профилактики конфликтов.	2	
Тема 4. Способы предотвращения и урегулирования конфликтов	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Содержание учебного материала	2	
	Дыхательные техники для саморегуляции Рефрейминг как способ регуляции своих эмоций Ассертивное общение как способ избежать эмоционального напряжения в общении Телесная саморегуляция	-	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 3 Основы психологии общения медицинского работника		12/12	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ПК 1.3, ПК 1.5
Тема 6. Этические аспекты общения	Содержание учебного материала	4	
	Навыки активного слушания. Способы их развития. Вербальный этикет. Его основные правила. Особенности межкультурного общения. Обратная связь в общении. Ее значение. Социальная роль и ее влияние на процесс общения. Манипуляции. Виды и способы распознавания	2	

	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 7. Психология медицинского работника	Содержание учебного материала	4	
	Психологические аспекты профессиональной деятельности среднего медицинского персонала. Профессионально значимые качества фармацевта. Набор личностных черт, ведущих к противопоказаниям для занятия позиции фармацевта. Ятрогении. Причины возникновения ятрогений. Профессиональное выгорание: понятие, факторы риска, профилактика и методы преодоления.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Содержание учебного материала	4	
	Психология общения с больным. Факторы, препятствующие формированию терапевтического альянса. Информирование о болезни: медицинский и социальный аспекты. Задачи и принципы медицинского информирования. Психология общения медицинского работника в сложных (конфликтных) ситуациях. Профилактика конфликтов. Особенности межличностных отношений в медицинском коллективе. Роль режима медицинского заведения. Рекомендуемые методы разговора фармацевта с больным. Трудные клиенты: типология и способы общения с ними.	2	
Тема 8. Профессиональное общение медицинского работника	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Теоретические занятия	14	
	Практические занятия	16	
	Самостоятельная работа	-	
	Консультации	-	
	Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой	2	
	Всего	32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы предусмотрены специальные помещения, представляющие собой учебные аудитории, оснащенные мебелью, оборудованием, расходными материалами, техническими средствами обучения для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещений для организации самостоятельной и воспитательной работы.

Оборудование специальных помещений (учебной аудитории): учебная мебель, рабочее место преподавателя, учебно-наглядные пособия (стенды, плакаты, таблицы и т.п.), расходные материалы.

Технические средства обучения: компьютерное оборудование с необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (антивирусное программное обеспечение, архиваторы, текстовый редактор, табличный процессор, графические редакторы, программные средства телекоммуникационных технологий) и возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) мультимедийное (демонстрационное) оборудование.

Помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы оснащены мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (при наличии).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. В случае использования электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда.

3.3. Перечень рекомендуемых учебных печатных и электронных изданий, дополнительных источников, Интернет-ресурсов.

Основные источники:

1. Немов, Р. С. Общая психология. Психология личности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Р. С. Немов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 940 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18332-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589569>

2. Панина, С. В. Профессиональная ориентация : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Панина, Т. А. Макаренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 363 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16506-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585992>

3. Психология : учебник и практикум для вузов / под общей редакцией А. С. Обухова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 404 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00631-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582684>

Дополнительные источники:

1. Лукацкий М.А. Психология: учебник / М.А. Лукацкий, М.Е. Остренкова. — М.: ГЭОТАР-МЕДИА, 2017. — 704 с. — Текст: непосредственный.

2. Маклаков А.Г. Общая психология: учебник для вузов / А.Г. Маклаков. — СПб. [и др.]: Питер, 2017. — 583 с. — Текст: непосредственный.

3. Иванников, В. А. Психология : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Иванников. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 480 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5915-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583851>

Интернет-ресурсы:

Электронные образовательные ресурсы	Доступ к ресурсу
ЭБС «Консультант студента» – многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, https://www.studentlibrary.ru	Доступ неограничен (после авторизации)
ЭБС «Юрайт» – ресурс представляет собой виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов ведущих вузов России по экономическим, юридическим, гуманитарным, инженерно-техническим и естественно-научным направлениям и специальностям, https://urait.ru/	Доступ неограничен (после авторизации)
Электронная библиотека РязГМУ – электронный каталог содержит библиографические описания отечественных и зарубежных изданий из фонда библиотеки университета, а также электронные издания, используемые для информационного обеспечения образовательного и научно-исследовательского процесса университета, https://lib.rzgmu.ru	Доступ неограничен (после авторизации)
Справочно-информационная система «MedBaseGeotar»– ресурс предоставляет достоверную профессиональную информацию для широкого спектра врачебных специальностей в виде периодических изданий, книг, новостной информации и электронных обучающих модулей для непрерывного медицинского образования, , https://www.rosmedlib.ru/cgi-bin/mb4x	Доступ с ПК Центра развития образования
ЭБС «Лань» в ресурсе представлены учебники, пособия, монографии, научные журналы и другой электронный контент, https://e.lanbook.com	Доступ неограничен (после авторизации)
<u>«Большая медицинская библиотека» (БМБ)</u> В рамках проекта сформировано единое электронное образовательное пространство медицинских вузов России и стран СНГ. Участникам проекта предоставляется безвозмездный доступ к ресурсам БМБ: учебникам и пособиям, интерактивным тестам и медиаконтенту. Сервис «Электронные полки дисциплин» Издания РязГМУ и других участников проекта можно найти на <u>«Электронных полках учебных дисциплин»</u>- сервисе удобного доступа к рекомендованной преподавателем литературе. Часть изданий, размещенных в «Большой медицинской библиотеке», содержит тестовые задания для самопроверки - <u>Книги, содержащие тесты</u>. Учебно-методическая литература коллекции БМБ на английском, немецком и французском языках для иностранных студентов размещена в составе <u>«Иностранной коллекции»</u>. https://amedlib.ru/bolshaya-mediczinskaya-biblioteka-2/	Доступ неограничен (после авторизации)
Коллекция медицинских учебников на французском языке ElsevierMasson. Электронные книги для корпоративных, медицинских, академических и профессиональных библиотек по всему миру. https://123library.org/user/my-library/books	Доступ неограничен (после авторизации)
Национальная электронная библиотека (НЭБ) Это государственная информационная система, которая объединяет оцифрованные фонды российских библиотек. https://rusneb.ru/	Открытый доступ

Система «КонсультантПлюс» – информационная справочная система, http://www.consultant.ru/	Доступ с ПК Центра развития образования
Федеральная электронная медицинская библиотека – часть единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в качестве справочной системы: клинические рекомендации (протоколы лечения) предназначены для внедрения в повседневную клиническую практику наиболее эффективных и безопасных медицинских технологий, в том числе лекарственных средств; электронный каталог научных работ по медицине и здравоохранению; журналы и другие периодические издания, публикующие медицинские статьи и монографии, ориентированные на специалистов в различных областях здравоохранения; электронные книги, учебные и справочные пособия по различным направлениям медицинской науки; уникальные редкие издания по медицине и фармакологии, представляющие историческую и научную ценность, https://femb.ru/	Открытый доступ
MedLinks.ru – универсальный многопрофильный медицинский сервер, включающий в себя библиотеку, архив рефератов, новости медицины, календарь медицинских событий, биржу труда, доски объявлений, каталоги медицинских сайтов и учреждений, медицинские форумы и психологические тесты, http://www.medlinks.ru/	Открытый доступ
Медико-биологический информационный портал, http://www.medline.ru/	Открытый доступ
Компьютерные исследования и моделирование – результаты оригинальных исследований и работы обзорного характера в области компьютерных исследований и математического моделирования в физике, технике, биологии, экологии, экономике, психологии и других областях знания, http://crm.ics.org.ru/	Открытый доступ
Портал научных журналов на платформе ЭКО-ВЕКТОР – доступ к электронной базе данных российских научных рецензируемых журналов организован в многопользовательском режиме, без ограничения числа одновременных подключений к ресурсу и предоставляет возможность частичного копирования данных и распечатки https://journals.eco-vector.com/index/search/category/784	Открытый доступ
БД EastView Электронная база данных периодических изданий «EastView» в рамках определенной коллекции. Полные тексты статей из журналов представлены в форматах html, pdf. https://eivis.ru/basic/details	Открытый доступ
Вестник современной клинической медицины Журнал «Вестник Современной Клинической Медицины», в котором содержатся статьи медицинской направленности: оригинальные исследования, обмен опытом, обзоры, организация здравоохранения. http://vskmjournal.org/ru/vypuski-zhurnala.html	Открытый доступ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки результатов обучения
Умения:		
анализировать коммуникативную ситуацию: определять участников, их роли, цели и возможные барьеры; выбирать стратегии общения, соответствующие контексту (например, директивный стиль в экстренных случаях или	точно определены все участники, их роли и цели; выявлены все потенциальные барьеры (языковые, культурные, эмоциональные); предложены способы их преодоления	Текущий контроль: – Тесты, практические работы, решение ситуационных задач

коллаборативный — при мозговом штурме); формулировать вопросы для уточнения задачи и выявления скрытых потребностей собеседника выстраивать диалог для получения точных и полных данных (активное слушание, перефразирование, резюмирование); анализировать невербальные компоненты общения (жесты, мимика, интонация) для оценки достоверности; структурировать и систематизировать информацию, полученную в ходе общения; анализировать собственные коммуникативные ошибки и успехи, делать выводы; ставить цели по развитию коммуникативных навыков (например, «улучшить навыки ведения переговоров»); использовать техники саморегуляции для управления эмоциями в общении (стресс, конфликт, критика); устанавливать доверительные отношения с членами команды и клиентами; адаптироваться к разным стилям общения коллег (аналитичный, эмоциональный, директивный); разрешать конфликты через переговоры: выявлять интересы сторон, предлагать компромиссы; подбирать стиль речи (официальный, нейтральный, неформальный) в зависимости от аудитории и цели; вести деловые переговоры и совещания: формулировать тезисы, аргументировать, отвечать на возражения; учитывать культурные особенности клиентов и партнёров (например, уважение к возрасту/статусу, традиции гостеприимства); использовать невербальные средства осознанно: интонацию, паузы, жесты — для усиления эффекта речи; структурированно излагать информацию о препаратах:	стратегия полностью соответствует ситуации (директивная в кризисе, коллаборативная в обсуждении и т.д.); обоснован выбор; учтены особенности аудитории. заданы открытые, уточняющие и наводящие вопросы; выявлены скрытые потребности; вопросы логичны и последовательны. активно слушает, перефразирует и резюмирует; задаёт уточняющие вопросы; получает полную информацию. замечает и интерпретирует жесты, мимику, интонацию; связывает их с вербальным сообщением; выявляет противоречия информация упорядочена по категориям (темы, приоритеты, сроки); представлена в виде схемы, таблицы или списка; легко воспринимается чётко выделяет ошибки и успехи; указывает причины; формулирует конкретные шаги для улучшения цель конкретна, измерима, достижима, релевантна, ограничена по времени (SMART); план включает методы и критерии успеха. осознанно применяет техники (дыхание, пауза, рефрейминг); сохраняет спокойствие и конструктивность в стрессе	
---	---	--

показания, дозировка, противопоказания, взаимодействие с другими лекарствами; адаптировать речь под аудиторию: объяснять простыми словами для пациентов, использовать точную терминологию для врачей; разрешать конфликты конструктивно: признавать проблему, предлагать варианты решения, извиняться при необходимости; грамотно презентовать товары: описывать функционал, преимущества, ограничения, правила использования; создавать доверительную атмосферу при обсуждении деликатных тем (гигиена, интимная косметика, товары для пожилых);	быстро создаёт атмосферу открытости; проявляет эмпатию; поддерживает долгосрочные отношения гибко меняет стиль (подстраивается под аналитичный, эмоциональный или директивный тип); общение эффективно выявляет истинные интересы; предлагает 2–3 варианта компромисса; стороны удовлетворены решением. стиль (официальный/нейтральный/неформальный) точно соответствует аудитории и цели; лексика и тон уместны тезисы чёткие; аргументы логичны и подкреплены фактами; возражения парируются конструктивно. знает и применяет нормы этикета (возраст, статус, традиции); избегает табуированных тем; адаптация осознанна. интонация, паузы и жесты подчёркивают ключевые моменты; невербалика согласована с текстом. информация подана по плану (показания → дозировка → противопоказания → взаимодействие); чётко, без лишней информации для пациентов — простые слова, аналогии; для врачей — точные термины; стиль меняется мгновенно признаёт проблему сразу; предлагает 2–3 решения;	
--	---	--

	извиняется, если виноват; конфликт исчерпан описание полное (функционал → преимущества → ограничения → правила использования); примеры, ответы на вопросы	
Знания:		
основы психологии восприятия и когнитивных искажений (как люди интерпретируют информацию и принимают решения); способы адаптации стиля общения под аудиторию и цель (убеждение, информирование, мотивация) методы сбора информации через общение (интервью, опросы, наблюдение за коммуникацией); техники эффективного расспроса (открытые, закрытые, наводящие вопросы); механизмы обратной связи и её роль в развитии (как просить, принимать и использовать); основы рефлексии и самоанализа в контексте общения; влияние самооценки и эмоционального интеллекта на коммуникативные навыки модели командной динамики (стадии формирования, конфликты, сплочение); психология конфликтов: причины, этапы, стратегии разрешения; принципы групповой коммуникации (ролевое распределение, нормы, табу); культурные коды и табу в русской коммуникации (формальность, дистанция, обращение); особенности устной и письменной речи в профессиональной среде (отчёты, письма, презентации); невербальные аспекты общения в российской культуре (дистанция, зрительный контакт, жесты); основы эффективной коммуникации в фармацевтической практике (принципы доверительного общения, структура консультации); психологические особенности разных типов клиентов (тревожные,	чётко объясняет основные когнитивные искажения (эффект подтверждения, якорение и т.д.); приводит примеры их влияния на принятие решений; предлагает способы коррекции. называет 3–4 стиля общения (директивный, коллаборативный и др.); точно соотносит стиль с целью (убеждение, информирование, мотивация) и аудиторией; приводит конкретные примеры фраз. описывает 3+ метода (интервью, опросы, наблюдение) с алгоритмами их применения; указывает плюсы и минусы каждого; знает, как избежать искажений данных. различает типы вопросов (открытые, закрытые, наводящие); приводит по 2–3 примера каждого; объясняет, когда какой тип применять. объясняет структуру обратной связи (конкретность, конструктивность); описывает способы запроса, приёма и использования; приводит примеры корректных формулировок. формулирует алгоритм самоанализа (анализ ситуации → выявление ошибок/успехов → выводы → план действий); приводит примеры рефлексивных вопросов	Итоговый контроль: – Беседа и решение практической задачи

скептические, информированные, пожилые и т.д.); психология покупательского поведения в аптеке (мотивы выбора, влияние цены, доверия к бренду); техники разрешения конфликтных ситуаций (очереди, отсутствие препарата, ошибки в рецепте); различия в подходах к консультированию по рецептурным и нерепечтурным товарам; этические ограничения при продвижении БАДов и косметических средств (недопустимость обещаний излечения);	связывает уровни самооценки (завышенная, заниженная, адекватная) с моделями поведения в общении; описывает компоненты эмоционального интеллекта и их роль; приводит примеры. точно называет стадии модели Такмана (формирование, конфликт, нормализация, функционирование, расставание); описывает признаки каждой; предлагает стратегии управления на каждом этапе. выделяет 3–4 причины конфликтов (ресурсные, ценностные и т.д.); описывает этапы развития; называет 3+ стратегии разрешения (компромисс, сотрудничество и др.) с примерами. формулирует 3–4 принципа (чёткость ролей, соблюдение норм, учёт табу); приводит примеры правил для разных групп; объясняет последствия нарушений. приводит примеры формального и неформального обращения; описывает нормы дистанции и вежливости; называет табуированные темы и жесты. различает стили (официально-деловой, нейтральный); приводит примеры документов (отчёты, письма, презентации); объясняет требования к структуре и лексике описывает нормы дистанции, зрительного контакта, жестов; объясняет их значение; приводит примеры культурных различий. формулирует принципы доверительного общения (эмпатия, компетентность); описывает структуру консультации (приветствие →	
--	--	--

	опрос → рекомендация → завершение); приводит примеры фраз классифицирует типы (тревожные, скептические, информированные и т.д.); описывает их поведение; предлагает тактики взаимодействия для каждого. анализирует мотивы выбора (здоровье, цена, доверие к бренду); описывает влияние рекламы, рекомендаций, эмоций; предлагает способы повышения лояльности предлагает 3+ техники для разных ситуаций (очередь, отсутствие препарата и т.д.); приводит скрипты фраз; объясняет алгоритм действий чётко разграничивает требования к консультированию; описывает юридические и этические ограничения; приводит примеры рекомендаций формулирует запрет на обещания излечения; приводит примеры корректной и некорректной рекламы; знает законодательные нормы	
--	--	--