


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

**УТВЕРЖДЕНО**  
 решением Ученого совета института медицины,  
 экологии и физической культуры  
 от 17 мая 2023 г., протокол № 9/250  
 Председатель Мидленко В.И.  
 17 мая 2023 г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Психология взаимоотношений «Провизор-потребитель» *
Факультет	Стоматологии, фармации и последипломного медицинского образования
Наименование кафедры	Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии
Курс	3 курс 5 семестр

Направление (специальность): **33.05.01. «Фармация» (уровень специалитет)**  
 Направленность (профиль/специализация)


Форма обучения: **очная**


Дата введения в учебный процесс УлГУ: **01 сентября 2023 г.**

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Улендеева Дарья Анатольевна	общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	ст.преподаватель

<b>СОГЛАСОВАНО</b>
Заведующий выпускающей кафедрой общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии
 /Маркевич М.П./
« 14 » мая 2023 г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

**Цели освоения дисциплины:** формирование у студентов культуры общения, развития навыков взаимодействия с потребителем в проблемных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

**Задачи освоения дисциплины:**

- Дать представление о видах и формах общения.
- Повысить личностные ресурсы студентов (коммуникабельность, способствовать формированию положительной самооценки и позитивного мышления), обеспечивающих основу успешного взаимодействия в сфере оказания медицинских услуг.
- Сформировать знания об особенностях взаимоотношений между фармацевтическим работником и пациентом; изучить типы психологического взаимодействия и установления психологического контакта с потребителем.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина «Психология взаимоотношений «провизор – потребитель» относится к Блоку 1 «Дисциплины», Вариативная часть, дисциплины по выбору. Изучается на 3 курсе, 5 семестре.

Для её изучения необходимы следующие компетенции, знания и умения из предшествующих дисциплин как входные:

- по «Биоэтике» - формирование комплаентности пациента, способность и готовность анализировать социально- значимые проблемы и процессы, способностью и готовностью к логическому и аргументированному анализу, публичной речи, ведению дискуссии и полемики, к осуществлению сотрудничества и решению конфликтов, толерантность, способностью и готовностью оказывать консультативную помощь населению по вопросам применения и совместимости лекарственных средств и фармацевтических товаров, организации рекламы в соответствии с законодательства. Знать морально-этические нормы и принципы профессиональной деятельности. Владеть навыками аргументированного решения проблемных эτικο-правовых вопросов фармацевтической практики и защиты интересов потребителей лекарственных средств и других фармацевтических товаров; принципами фармацевтической деонтологии и этики; навыками психологически обоснованного общения.

- по «Психологии и педагогике» - особенности психики человека различных возрастных групп; принципы ведения дискуссий в условиях плюрализма мнений и основные способы разрешения конфликтов.


- по «Латинскому языку» и «Фармацевтической терминологии» - уметь использовать не менее 900 терминологических единиц терминологических элементов в рамках устной и письменной коммуникации.

- по «Иностранному языку» - знать лексический минимум в объёме, необходимом для возможности профессионально – ориентированной коммуникации и получения информации из зарубежных источников.

Данная дисциплина является предшествующей для следующих дисциплин: клиническая фармакология, управление и экономика фармации, организация фармацевтического дела, менеджмент и маркетинг в фармации.


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


Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

компетенций: **ПК-3**

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
<p>ПК-3 - Способен осуществлять Способен осуществлять фармацевтическое информирование и консультирование при отпуске и реализации лекарственных препаратов для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные этические и правовые документы, регламентирующие нравственно-этические аспекты деятельности врача и фармацевтического работника России.</li> <li>• морально-этические нормы и принципы, относящиеся к профессиональной деятельности фармацевтического работника;</li> <li>• роль сознания и бессознательного в регуляции поведения;</li> <li>• основные функции психики, современные проблемы психологической науки;</li> <li>• взаимосвязь обучения, воспитания и развития личности в образовательных процессах и социуме;</li> <li>• основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ориентироваться в решении основных нравственно-этических проблем в различных сферах социума;</li> <li>• участвовать в различных сферах фармацевтической деятельности, руководствуясь принципом гуманизма;</li> <li>• применять в будущей профессиональной деятельности основные нормы и принципы фармацевтической этики;</li> <li>• применять биоэтические знания для профессионального самосовершенствования;</li> <li>• выступать перед аудиторией, свободно вести дискуссии по биоэтическим проблемам современной фармацевтической деятельности.</li> <li>• анализировать психологические особенности человека;</li> <li>• составлять психологический портрет и проводить самоанализ на основе психологических методик;</li> <li>• строить общение с людьми с учётом их психологических особенностей;</li> <li>• анализировать психологические ситуации, возникающие в профессиональной деятельности провизора.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками аргументированного решения проблемных этико-правовых вопросов фармацевтической практики и защиты интересов потребителей лекарственных средств и других фармацевтических товаров;</li> <li>• принципами фармацевтической деонтологии и этики;</li> <li>• способами разрешения этических конфликтов в</li> </ul>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		
	<p>профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками психологически обоснованного общения;</li> <li>• выстраивать социальные взаимоотношения на принципах толерантности и взаимоуважения, а также оказывать помощь людям, независимо от их расово-этнической и конфессиональной принадлежности;</li> <li>• самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, осуществлять просветительскую и воспитательную деятельность в сфере публичной и частной жизни, применять различные методы пропаганды научных достижений.</li> </ul>	

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

#### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): 3 ЗЭТ


4.2 Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах): 108 часов

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения – очная)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		5
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	54	54/54*
Аудиторные занятия:	54	54/54*
лекции	18	18/18*
Семинары и практические занятия	36	36/36*
лабораторные работы, практикумы	-	-
Самостоятельная работа	54	54
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы	Реферат, тестирование, ситуационные задачи	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)		зачет
Всего часов по дисциплине	108	108


\* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указывается количество часов работы ППС с обучающимися для проведения занятий в дистанционном формате с применением электронного обучения.

4.3 Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения \_\_\_\_\_ очная \_\_\_\_\_

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	
1. Психология взаимоотношений «Провизор-потребитель». Предмет, задачи дисциплины. Актуальные вопросы фармацевтической этики и деонтологии.	12	2	4	-	-	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
2. Психология общения. Основные понятия.	12	2	4	-	-	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
3. Вербальные и невербальные средства общения	12	2	4	-	2	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
4. Факторы, обуславливающие эффективность общения	12	2	4	-	-	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
5. Психология индивидуальных различий. Понятия личности. Темперамент	12	2	4	-	-	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

6. Акцентуации характера и психопатии	12	2	4	-	-	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
7. Механизмы психологической защиты и механизмы совладания со стрессом	12	2	4	-	-	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
8. Основы конфликтологии	12	2	4	-	-	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
9. Особенности психологии взаимодействия в системе «провизор-потребитель лекарственных средств»	12	2	4	-	-	6	Реферат, тестирование, ситуационные задачи
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>54</b>	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Тема 1.** Предмет и задачи дисциплины «Психология взаимоотношений «провизор - потребитель». Актуальные вопросы фармацевтической этики и деонтологии.


Предмет дисциплины «Психология взаимоотношений «провизор-потребитель». Цели. Задачи. Определение этики и деонтологии. Фармацевтическая деонтология. Этика общения фармацевтического работника с гражданами, обращающимися в различные аптечные организации. Этические нормы и морально-нравственные принципы, изложенные в Этическом Кодексе фармацевтического работника России (провизора и фармацевта), устанавливающие взаимоотношения фармацевтического работника и пациента.

**Тема 2.** Психология общения. Основные понятия. Понятие «общение».

Потребность в общении. Виды общения: непосредственное и опосредованное общение, деловое и личностное общение, вербальное и невербальное общение. Функции общения (Г.М.Андреева): общение как взаимодействие (интерактивная функция общения), общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная функция общения), общение как обмен информацией (коммуникативная функция общения) Эффект первого впечатления, эффект неудачника, эффект края. Порядка, эффект ореола, эффект бумеранга. Общение как взаимодействие. Транзактный анализ Э.Берна.

**Тема 3.** Вербальные и невербальные средства общения.

Вербальные и невербальные средства общения, соотношение вербальных и

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

невербальных средств общения. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая. Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность-неподвижность, своевременность-несвоевременность, адекватность-неадекватность. Позы: открытые и закрытые позы. Проксемика-организация пространства делового общения. Взаимное расположение в партнеров в процессе общения. Взгляд (деловой, светский, интимный) направление, выражение, продолжительность. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач). Экстралингвистика-высота голоса, тембр, темп ритм, интонация. Вербальные средства коммуникации и коммуникативные барьеры Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение. Виды речевых текстов: сообщение, мнение, совет, замечание, комплимент, выводы, предложение, вопросы и т.д. Речевые средства общения. Психотехнические приемы воздействия на партнера: воображаемая диалогизация вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эвфемизмы, инверсия, аффинити.

**Тема 4.** Факторы, обуславливающие эффективность общения.

Внешние факторы общения. Свойства личности, влияющие на эффективность общения (темперамент, акцентуации характера, конфликтность и агрессивность). Умение слушать, активное слушание. Виды обратной связи в процессе слушания: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование. Виды вопросов в беседе: открытые, закрытые, альтернативные, риторические, переломные, вопросы для обдумывания, информационные вопросы, контрольные вопросы, вопросы для ориентации, подтверждающие вопросы, ознакомительные, встречные, направляющие, провокационные. Способы отказа, формулы вежливого отказа. Приемы завершения беседы. Сохранение и поддержание положительного впечатления.

**Тема 5.** Психология индивидуальных различий. Индивидуальность. Темперамент.

Понятие индивидуальности (типы соматической конституции: астенический, нормостенический, пикнический). Понятие психической индивидуальности, темперамент (определение, основные компоненты, классификация по Шелдону). Учение Гиппократов о темпераментах и теория И.П.Павлова. Классификация темпераментов.

**Тема 6.** Акцентуации характера и психопатии.

Характер и акцентуации характера (определение, явные и скрытые акцентуации). Понятие психопатии (отличие психопатии от акцентуации), классификация акцентуаций характера (их динамика).


**Тема 7.** Механизмы психологической защиты и механизмы совладания со стрессом.

Определение. Задачи. Образование в онтогенезе. Классификация и содержательные характеристики механизмов психологической защиты. Копинг- поведение и механизмы совладания со стрессом. Теория «копинга». Копинг (определение, структура, функция, виды). Отличительные особенности механизмов психологической защиты и механизмов совладания.

**Тема 8.** Основы конфликтологии.

Представление о конфликте, формы его протекания. Виды конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповые. Этапы развития конфликта. Стратегии преодоления конфликта (по Томасу): уклонение,



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество.

**Тема 9.** Особенности психологии взаимодействия в системе «провизор-потребитель лекарственных средств».

Особенности взаимоотношений между провизором и потребителем лекарственных средств

Установление психологического контакта потребителем. Слушание и убеждение. Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, избирательность внимания, потребность реплики. Уровни слушания: 1) слушание-сопереживание, 2) формальное слушание, 3) слушание с временным отключением. Виды обратной связи в процессе слушания: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

## 6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

**Тема 1.** Предмет и задачи дисциплины. Психология взаимоотношений «провизор - потребитель». (Семинар.)

**Вопросы по теме:**

1. Определение дисциплины. Цели и задачи дисциплины «Психология взаимоотношений «провизор-потребитель».
2. Определение этики и деонтологии. Актуальные вопросы фармацевтической этики и деонтологии. Фармацевтическая деонтология.

**Тема 2.** Актуальные вопросы фармацевтической этики. Семинар.

**Вопросы по теме:**

1. Этика общения фармацевтического работника с гражданами, обращающимися в розничные аптечные организации.
2. Биоэтические, этические и морально-нравственные принципы, определяющие отношения между фармацевтическим персоналом и обществом.
3. Этический кодекс фармацевтического работника России.

**Тема 3.** Психология общения. Основные понятия. Семинар.

**Вопросы по теме:**

1. Понятие «общение». Потребность в общении.
2. Функции и цели общения, виды общения.
3. Общение как передача информации.
4. Общение как восприятие.

**Тема 4.** Психология общения. Практическое занятие.


**Вопросы по теме:**

1. Эффект первого впечатления, эффект неудачника, эффект края, эффект ореола, эффект бумеранга.
2. Общение как взаимодействие.
3. Трансактный анализ Э.Берна.
4. Упражнение «Счет до 10».

**Тема 5.** Вербальные и невербальные средства общения. Семинар.

**Вопросы по теме:**

1. Вербальные и невербальные средства общения, соотношение вербальных и невербальных средств общения.
2. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

визуальная, кинестетическая.

3. Жестология (жесты иллюстраты, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность-неподвижность, своевременность-несвоевременность, адекватность-неадекватность. Позы: открытые и закрытые позы.

4. Проксемика-организация пространства делового общения. Взаимное расположение в партнеров в процессе общения.

5. Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.

6. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач).

7. Экстралингвистика-высота голоса, тембр, темп ритм, интонация.

**Тема 6. Вербальные и невербальные средства общения. Практическое занятие.**

**Вопросы по теме:**

1. Вербальные средства коммуникации и коммуникативные барьеры.  
2. Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение.

3. Виды речевых текстов: сообщение, мнение, совет, замечание, комплимент, выводы, предложение, вопросы и т.д. Речевые средства общения.

4. Психотехнические приемы воздействия на партнера: воображаемая диалогизация вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эвфемизмы, инверсия, аффинити.

**Тема 7. Факторы, обуславливающие эффективность общения. Семинар.**

**Вопросы по теме:**

1. Внешние факторы общения.
2. Свойства личности, влияющие на эффективность общения (темперамент, акцентуации характера, конфликтность и агрессивность).
3. Умение слушать, активное слушание.
4. Виды обратной связи в процессе слушания: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

**Тема 8. Факторы, обуславливающие эффективность общения. Практическое занятие.**

**Вопросы по теме:**

1. Виды вопросов в беседе: открытые, закрытые, альтернативные, риторические, переломные, вопросы для обдумывания, информационные вопросы, контрольные вопросы, вопросы для ориентации, подтверждающие вопросы, ознакомительные, встречные, направляющие, провокационные.

2. Способы отказа, формулы вежливого отказа.


3. Приемы завершения беседы. Сохранение и поддержание положительного впечатления.

**Тема 9. Психология индивидуальных различий. Семинар.**

**Вопросы по теме:**

1. Понятие индивидуальности (типы соматической конституции астенический, нормостенический, пикнический).

**Тема 10. Психология индивидуальных различий. Индивидуальность. Темперамент. Семинар.**

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

**Вопросы по теме:**

1. Понятие психической индивидуальности, темперамент (определение, основные компоненты, классификация по Шелдону).
2. Учение Гиппократов о темпераментах и теория И.П. Павлова. Классификация темпераментов.
3. Оценка темперамента по Г.Ю.Айзенку.

**Тема 11.** Акцентуация характера и психопатии. Семинар.

**Вопросы по теме:**

1. Характер и акцентуации характера (определение, явные и скрытые акцентуации).

**Тема 12.** Акцентуация характера и психопатии. Практическое занятие.

**Вопросы по теме:**

1. Понятие психопатии (отличие психопатии от акцентуации), классификация акцентуаций характера (их динамика).
2. Опросник К.Леонгарда.

**Тема 13.** Механизмы психологической защиты и механизмы совладания со стрессом. Семинар.

**Вопросы по теме:**

1. Определение. Задачи.
2. Образование в онтогенезе.
3. Классификация и содержательные характеристики механизмов психологической защиты.
4. Копинг - поведение и механизмы совладания со стрессом.

**Тема 14.** Механизмы психологической защиты и механизмы совладания со стрессом. Практическое занятие.

**Вопросы по теме:**

1. Теория «копинга». Копинг (определение, структура, функция, виды).
2. Отличительные особенности механизмов психологической защиты и механизмов совладания.
3. Методика «Индекс жизненного стиля» (Life style index) (Plutchik R. Kellerman H. Conte H. 1998).
4. Методика «Копинг-тест» (Lazarus R. Folkman S. 1984).

**Тема 15.** Основы конфликтологии, Семинар.

**Вопросы по теме:**


1. Представление о конфликте, формы его протекания.
2. Виды конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповые.

**Тема 16.** Основы конфликтологии. Практическое занятие.

**Вопросы по теме:**

1. Этапы развития конфликта.
2. Стратегии преодоления конфликта (по Томасу): уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество.

**Тема 17.** Особенности психологии взаимодействия в системе «провизор-

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

потребитель лекарственных средств». Семинар.

**Вопросы по теме:**

1. Особенности взаимоотношений между провизором и потребителем лекарственных средств.
2. Установление психологического контакта с потребителем. Слушание и убеждение.

**Тема 18.** Особенности психологии взаимодействия в системе «провизор-потребитель лекарственных средств». Практическое занятие.

**Вопросы по теме:**

1. Особенности эмоциональной сферы медицинских работников, влияющие на общение.
2. Понятие коммуникативной компетентности.

**7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ**

Данный вид работы не предусмотрен УП.

**8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ**

Курсовые и контрольные работы не предусмотрены УП.

*Требования к написанию реферата:*

Написание 1 реферата является обязательным условием выполнения плана СРС по любой дисциплине профессионального цикла.

Тема реферата может быть выбрана студентом из предложенных в рабочей программе или фонде оценочных средств дисциплины, либо определена самостоятельно, исходя из интересов студента (в рамках изучаемой дисциплины).

Выборную тему необходимо согласовать с преподавателем.

Реферат должен быть написан научным языком.

Объем реферата должен составлять 20-25 стр.


*Структура реферата:*

- Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.

- Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.

- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса

- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

- Приложение (при необходимости).

*Требования к оформлению:*

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

*Порядок защиты реферата:*


Защита реферата проводится на практических занятиях, после окончания работы студента над ним и исправления всех недочетов, выявленных преподавателем в ходе консультаций. На защиту реферата отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите реферата приветствуется использование мультимедиа-презентации.

*Тематика рефератов:*


1. Этика в системе естественнонаучного и гуманитарного знания.
2. Врачебная этика в медицине Древнего Египта (папирус Смита).
3. Фармацевтическая деонтология: нормы и принципы.
4. Корпоративная этика в системе аптечной службы.
5. Проблема соотношения биологического, социального и духовного в человеке.
6. Теория личности в основных психологических направлениях.
7. Человек как субъект, индивидуальность, личность.
8. Познавательная деятельность, личностный рост.
9. Пути формирования самооценки личности.
10. Этический Кодекс фармацевтического работника в России.
11. Фармацевтическая деонтология.
12. Трансактный анализ Э.Берна.
13. Виды речевой деятельности.
14. Вербальные средства общения.
15. Невербальные средства общения.
16. Виды вопросов в беседе.
17. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
18. Психическая индивидуальность. Классификация по Шелдону.
19. Характер и акцентуации характера.
20. Классификация и содержательные характеристики механизмов психологической защиты.
21. Виды конфликтов. Преодоление конфликта.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ**

1. Определение дисциплины. Цели и задачи дисциплины «Психология взаимоотношений «провизор-потребитель».
2. Определение этики и деонтологии. Актуальные вопросы фармацевтической этики и деонтологии. Фармацевтическая деонтология.
3. Этика общения фармацевтического работника с гражданами, обращающимися в розничные аптечные организации.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

4. Биоэтические, этические и морально-нравственные принципы, определяющие отношения между фармацевтическим персоналом и обществом.
5. Этический кодекс фармацевтического работника России.
6. Понятие «общение». Потребность в общении.
7. Функции и цели общения, виды общения.
8. Общение как передача информации.
9. Общение как восприятие.
10. Эффект первого впечатления, эффект неудачника, эффект края, эффект ореола, эффект бумеранга.
11. Общение как взаимодействие.
12. Трансактный анализ Э.Берна.
13. Упражнение «Счет до 10».
14. Вербальные и невербальные средства общения, соотношение вербальных и невербальных средств общения.
15. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая.
16. Жестология (жесты иллюстраты, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность-неподвижность, своевременность-несвоевременность, адекватность-неадекватность. Позы: открытые и закрытые позы.
17. Проксемика-организация пространства делового общения. Взаимное расположение в партнеров в процессе общения.
18. Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.
19. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач).
20. Экстралингвистика-высота голоса, тембр, темп ритм, интонация.
21. Вербальные средства коммуникации и коммуникативные барьеры.
22. Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение.
23. Виды речевых текстов: сообщение, мнение, совет, замечание, комплимент, выводы, предложение, вопросы и т.д. Речевые средства общения.
24. Психотехнические приемы воздействия на партнера: воображаемая диалогизация вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эвфемизмы, инверсия, аффинити.
25. Внешние факторы общения.
26. Свойства личности, влияющие на эффективность общения (темперамент, акцентуации характера, конфликтность и агрессивность).
27. Умение слушать, активное слушание.
28. Виды обратной связи в процессе слушания: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.
29. Виды вопросов в беседе: открытые, закрытые, альтернативные, риторические, переломные, вопросы для обдумывания, информационные вопросы, контрольные вопросы, вопросы для ориентации, подтверждающие вопросы, ознакомительные, встречные, направляющие, провокационные.
30. Способы отказа, формулы вежливого отказа.
31. Приемы завершения беседы. Сохранение и поддержание положительного впечатления.
32. Понятие индивидуальности (типы соматической конституции астенический, нормостенический, пикнический).
33. Понятие психической индивидуальности, темперамент (определение, основные компоненты, классификация по Шелдону).
34. Учение Гиппократов о темпераментах и теория И.П. Павлова. Классификация темпераментов.
35. Оценка темперамента по Г.Ю. Айзенку.


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

36. Характер и акцентуации характера (определение, явные и скрытые акцентуации).
37. Понятие психопатии (отличие психопатии от акцентуации), классификация акцентуаций характера (их динамика).
38. Опросник К.Леонгарда.
39. Определение и задачи психологической защиты.
40. Образование в онтогенезе психологической защиты.
41. Классификация и содержательные характеристики механизмов психологической защиты.
42. Копинг - поведение и механизмы совладания со стрессом.
43. Теория «копинга». Копинг (определение, структура, функция, виды).
44. Отличительные особенности механизмов психологической защиты и механизмов совладания.
45. Методика «Индекс жизненного стиля» (Life style index) (Plutchik R. Kellerman H. Conte H. 1998).
46. Методика «Копинг-тест» (Lazarus R. Folkman S. 1984).
47. Представление о конфликте, формы его протекания.
48. Виды конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповые.
49. Этапы развития конфликта.
50. Стратегии преодоления конфликта (по Томасу): уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество.
51. Особенности взаимоотношений между провизором и потребителем лекарственных средств.
52. Установление психологического контакта с потребителем. Слушание и убеждение.
53. Особенности эмоциональной сферы медицинских работников, влияющие на общение.
54. Понятие коммуникативной компетентности.

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ


Форма обучения очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы	Объем в часах	Форма контроля
1. Предмет и задачи дисциплины «Психология взаимоотношений «провизор-потребитель». Актуальные вопросы фармацевтической этики и деонтологии.	Проработка учебного материала	6	Проверка готовности и содержания
2. Психология общения. Основные понятия.	Проработка учебного материала, реферат	6	Проверка готовности и содержания
3. Вербальные и невербальные средства общения.	Проработка учебного материала	6	Проверка готовности и

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

			содержания
4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	Проработка учебного материала	6	Проверка готовности и содержания
5. Психология индивидуальных различий. Индивидуальность. Темперамент.	Проработка учебного материала, реферат	6	Проверка готовности и содержания
6. Акцентуации характера и психопатии.	Проработка учебного материала	6	Проверка готовности и содержания
7. Механизмы психологической защиты и механизмы совладания со стрессом.	Проработка учебного материала, реферат	6	Проверка готовности и содержания
8. Основы конфликтологии.	Проработка учебного материала, реферат	6	Проверка готовности и содержания
9. Особенности психологии взаимодействия в системе «провизор-потребитель лекарственных средств».	Проработка учебного материала	6	Проверка готовности и содержания
<b>Итого</b>		<b>54</b>	



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

#### основная

1. Лопатин П.В., Биоэтика [Электронный ресурс] : учебник / Под ред. П.В. Лопатина. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2011. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-1769-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970417690.html>
2. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/427493>


#### дополнительная

1. Молчанова О. Н. Психология самооценки : учебное пособие для вузов / О. Н. Молчанова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13538-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466211>
2. Бороздина Г.В., Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Г.В. Бороздина - Минск : РИПО, 2015. - 228 с. - ISBN 978-985-503-500-9 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855035009.html>
3. Хрусталеv Ю.М., Биоэтика. Философия сохранения жизни и сбережения здоровья [Электронный ресурс] : учебник / Хрусталеv Ю.М. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2013. - 400 с. - ISBN 978-5-9704-2627-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970426272.html>
4. Шамоv И.А., Биомедицинская этика [Электронный ресурс] / Шамоv И. А. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 286 с. - ISBN 978-5-9704-2976-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429761.html>
5. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/431323>

#### учебно-методическая

1. Методические указания к организации и проведению практических занятий по дисциплине «Психология взаимоотношений «провизор - потребитель» для специальности 33.05.01 «Фармация» (уровень специалитет). / Д. А. Голоднова; УлГУ, ИМЭиФК, Мед. фак. им. Т. З. Биктимирова,. - Ульяновск : УлГУ, 2020. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 836 КБ). - Текст : электронный. <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/4381>

Согласовано:

Специалист ведущий \_\_\_\_\_ / Мажукина С. Н. \_\_\_\_\_ /  / 2023

Должность сотрудника научной библиотеки


ФИО

подпись

дата

### б) Программное обеспечение:

- Операционная система Windows;
- Пакет офисных программ Microsoft Office.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

*в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart: электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань: электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com: электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

**3. Базы данных периодических изданий:**


3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»:** электронная библиотека: сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа: для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование:** федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ :** модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

*Начальник ОАДД Тихонова Н.А. Подп. 15.05.2023г.*

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций, практических занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе. Перечень оборудования, используемого в учебном процессе, указывается в соответствии со сведениями о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса, размещёнными на официальном сайте УлГУ в разделе «Сведения об образовательной организации».

## 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации;

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик



старший преподаватель

Улендеева Д.А.