




СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ. ОСНОВИ ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧА У ФАРМАЦІЇ»

Галузь знань	22 «Охорона здоров'я»	Викладачі
Шифр та назва спеціальності	226 «Фармація»	
Назва освітньо-професійної програми	«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ. ОСНОВИ ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧА У ФАРМАЦІЇ»	
Рівень вищої освіти	другий (магістерський) (освітньо-професійний)	
Статус навчальної дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	вибіркова	
Форма навчання	заочна	
		КАБАЧНА Алла Василівна доктор фармацевтичних наук, професор

Загальна інформація про дисципліну

<p>Анотація до дисципліни</p>	<p>Психологічні знання та вміння необхідні кожній людині, а працівнику фармацевтичної галузі особливо, оскільки їх професійна діяльність передбачає вміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них, що складає основу життєвого і професійного успіху кожної людини. Психологічні знання дозволяють фахівцеві пізнати психічні якості особистості, які обумовлюють специфіку основних підходів до розуміння сутності процесу спілкування. Знання психологічних закономірностей спілкування, застосування їх у професійній діяльності підвищує ефективність праці фармацевтичних фахівців, допомагає їм розуміти співрозмовників, регулювати взаємовідносини з колегами, лікарями, відвідувачами аптечних закладів.</p>
<p>Мета дисципліни</p>	<p>1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія спілкування. Основи поведінки споживача у фармації» є засвоєння механізмів та способів психологічного впливу в процесі спілкування, визначати структуру особистості споживача, розкривати його систему установок та ставлень, розуміти його внутрішню картину хвороби, знати структуру групи, динаміку групових процесів та прийоми створення сприятливого психологічного клімату у професійному середовищі; розуміти основні закономірності входження особистості в групу, засвоєння статусно-рольових характеристик особистості та вміння використовувати ці знання у взаємодії в системі «фармацевт-фармацевт» та «фармацевт-пацієнт».</p> <p>1.2. Основним завданням вивчення дисципліни «Психологія спілкування. Основи поведінки споживача у фармації» є: сформувати у студентів систему психологічних знань; оволодіти основними категоріями та поняттями психології; розуміти механізми виникнення проблем у взаємодії особистості та шляхів їх попередження та подолання; інтегрувати знання про особистість, що надзвичайно важливо в практичній діяльності фармацевта.</p>
<p>Компетентності, формуванню яких сприяє дисципліна</p>	<p>Згідно з вимогами Стандарту вищої освіти дисципліна забезпечує набуття студентами компетентностей:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>- загальні:</i></p> <p>ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК 6. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.</p> <p>ЗК 9. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p><i>- спеціальні (фахові, предметні):</i></p> <p>ФК 13. Здатність продемонструвати та застосовувати у практичній діяльності комунікативні навички</p>

	<p>спілкування, фундаментальні принципи фармацевтичної етики та деонтології, що засновані на моральних зобов'язаннях та цінностях, етичних нормах професійної поведінки та відповідальності відповідно до Етичного кодексу фармацевтичних працівників України і керівництв ВООЗ.</p>
Результати навчання	<p>ПРН 2. Застосовувати знання з загальних та фахових дисциплін у професійній діяльності (ЗК 2, ЗК 6, ЗК 9, ФК 13).</p> <p>ПРН 5. Позиціонувати свою професійну діяльність та особистісні якості на фармацевтичному ринку праці; формулювати цілі власної діяльності з урахування суспільних і виробничих інтересів (ЗК 2, ЗК 6, ЗК 9, ФК 13).</p> <p>ПРН 6. Аргументувати інформацію для прийняття рішень, нести відповідальність за них у стандартних і нестандартних професійних ситуаціях; дотримуватися принципів деонтології та етики у професійній діяльності (ФК 13).</p> <p>ПРН 4. Демонструвати вміння самостійного пошуку, аналізу та синтезу інформації з різних джерел та використання цих результатів для рішення типових завдань професійної діяльності (ФК 13).</p> <p>ПРН 9. Здійснювати професійну діяльність використовуючи інформаційні технології, «Інформаційні бази даних», системи навігації, Internet-ресурси, програмні засоби та інші інформаційно-комунікаційні технології (ЗК 9, ФК 13).</p> <p>ПРН 10. Дотримуватися норм спілкування у професійній взаємодії з колегами, керівництвом, споживачами, ефективно працювати у команді (ФК 13).</p> <p>ПРН 12. Аналізувати інформацію, отриману в результаті наукових досліджень, узагальнювати, систематизувати й використовувати її у професійній діяльності (ЗК 9, ФК 13).</p> <p>ПРН 25. Сприяти збереженню здоров'я, зокрема профілактиці захворювань, раціональному призначенню та використанню лікарських засобів. Виконувати сумлінно свої професійні обов'язки, дотримуватися норм законодавства щодо просування та реклами лікарських засобів. Володіти психологічними навичками спілкування для досягнення довіри та взаєморозуміння з колегами, лікарями, пацієнтами, споживачами (ЗК 9, ФК 13).</p> <p>Інтегративні кінцеві програмні результати навчання, формуванню яких сприяє навчальна дисципліна: здатність розв'язувати типові та складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у професійній</p>

	фармацевтичній діяльності із застосуванням положень нормативно-правових документів, ясно і недвозначно доносити свої висновки та знання до фахової та не фахової аудиторії.
Обсяг дисципліни	Загальний обсяг дисципліни: На вивчення навчальної дисципліни відводиться 3 кредити ЄКТС – 90 годин.
Форма підсумкового контролю	Залік
Терміни викладання дисципліни	Дисципліна викладається V КУРС (Зимова навчальна сесія; весняна навчальна сесія)

Інформація про консультації

Щочетвер у листопаді-грудні 2021 червні 2022року з 09.00 до 15.30 в онлайн режимі за винятком неділі

Програма дисципліни

Назви тем		Зміст тем
1	Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин	<p>Тема 1. Предмет, функції та види спілкування. Поняття про спілкування. Функції спілкування. Основні види спілкування. Стили спілкування</p> <p>Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості. Вплив спілкування на розвиток особистості. Вплив темпераменту на спілкування. Здібності спілкування і характер.</p> <p>Тема 3. Комунікативність та комунікабельність. Спілкування як комунікація. Види комунікації. Специфіка міжособистісної комунікації.</p> <p>Тема 4. Вербальне спілкування. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.</p>

		<p>Види та форми мови.Слухання. Особливості сприймання і розуміння людинилюдиною під час вербального спілкування.</p> <p>Тема 5. Невербальне спілкування.</p> <p>Невербальна комунікація та її особливості.Кінесичні особливості невербального спілкування (жести,пози,міміка). Проксемічні особливості невербального спілкування.</p> <p>Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.</p> <p>Труднощі спілкування. Бар'єри у спілкуванні. Маніпуляція під час ділового спілкування.</p>
2	Психологія спілкування професійного	<p>Тема 7. Ділове спілкування.</p> <p>Поняття»ділове спілкування». Форми ділового спілкування. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.</p> <p>Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу.</p> <p>Переговори як різновид ділового спілкування.Процес підготовки до переговорів.Етапи переговорного процесу.</p> <p>Тема 9. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців.</p> <p>Спілкування працівників аптечних закладів.Розуміння в процесі ділового спілкування.Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.Правила спілкування по телефону.</p> <p>Тема 10. Конфлікти і шляхи їх вирішення.</p> <p>Психологічні причини виникнення конфліктів.Типи конфліктів.Основні стилі поведінки при вирішенніконфліктів. Конфлікти у професійній діяльності фахівцівфармації.</p> <p>Тема 11. Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі.</p> <p>Етика спілкування як прояв культури почуттів.Професійна мораль.Загальні етичні принципи і правила спілкуванняфахівців фармацевтичної галузі.</p> <p>Тема 12. Поведінка споживачів і маркетинг.</p> <p>Психотипізування споживачів у діяльності провізора. Фактори зовнішнього впливу на поведінку споживачів. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів. Процес прийняття рішень індивідуальним споживачем. Мерчандайзинг як сучасний інструмент ефективного продажу.</p>

Самостійна робота здобувача вищої освіти, год

Предмет, функції та види спілкування.	4
Спілкування та індивідуальні якості особистості.	4
Комунікативність та комунікабельність.	8
Вербальне спілкування.	8
Невербальне спілкування.	8
Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.	8
Ділове спілкування.	6
Психологічні аспекти переговорного процесу.	6
Професійне спілкування фармацевтичних фахівців.	6
Конфлікти і шляхи їх вирішення.	6
Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі.	6
Поведінка споживачів і маркетинг.	6
Підготовка до підсумкового контролю	2
Разом	78

Список рекомендованих джерел

Основна (Базова)

1. Психологія спілкування: навчальний посібник / Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляка .-Х.: НФАУ, 2011.- 132с.
2. Поведінка споживачів: навчальний посібник / Л.О. Попова., Т.Л. Мітяєва.-Х.: Харк.держ.ун-т харч та торгівлі, 2008.- 170с.
3. Основи соціальної психології: Навчальний посібник / О.А. Донченко, Н.В., Хазратова та ін. За ред.М.М.Слюсаревського. М. Київ, Міленіум, 2008. – 495 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. - К.:Академвидав, 2005. - 448с.
5. Бойетт Дж.Г., Бойетт Дж.Т. Путеводитель по царству мудрости. Лучшие идеи мастеров управления. М., 2002. – 198 с.
6. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение СПб: Питер, 2001. – 544 с.

7. Майерс Давид. Социальная психология. Питер, 2003.- 487 с.
8. Ньюстром Дж., Девис К. Организационное поведение. Поведение человека на рабочем месте. СПб., 2000. – 293 с.
9. Паркер Г., Кропп Р. Формирование команды. СПб., 2002. – 165 с.
10. Паркинсон М. Использование психологии в бизнесе. Практическое руководство для менеджеров. М., 2003. – 231 с.
11. Перспективы социальной психологии. Пер. с англ. Редакторы-составители Майкл Хьюстон, Вольфганг Штребе, Джеффри, М. Стефенсон. М., 2001. – 365 с.
12. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. М., 2002.- 197 с.
13. Сартан Г.Н., Смирнов А.Ю. Новые технологии управления персоналом. СПб., 2003. – 284 с.

Допоміжна

1. Фопель К. Создание команды. М., Генезис, 2002. – 395 с.
2. Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. М., Генезис, 2006. – 336 с.

17. Інформаційні ресурси

1. <http://pidruchniki.com/>

Загальна схема оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою		Нарахування балів	Бали нараховуються таким чином:
		для іспиту	для заліку		
170-200	A	Відмінно	зараховано		<i>Оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за 200-бальною шкалою</i>
155-169	B	Добре			
140-154	C				
125-139	D	Задовільно			
111-124	E				
60-110	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання	Не зараховано з можливістю повторного складання		
1-59	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	Не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни		

Оцінювання за складовими дисципліни

		політика опанування дисципліни	
Практичне заняття 1. Спілкування та індивідуальні якості особистості.	10 балів	Відвідування кожного заняття	
Практичне заняття 2. Ділове спілкування	10 балів		
Практичне заняття 3. Психологічні аспекти переговорного процесу.	10 балів		
Практичне заняття 4. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців.	10 балів		
Залік	160 балів		
УСЬОГО	200	Умови зарахування пропущених занять	Написання рефератів