

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Тверской государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**Кафедра фармации и клинической фармакологии**

**Рабочая программа дисциплины  
Б1.В.ДВ.02.02 Основы делового общения**

для студентов 4 курса,

специальность  
**32.05.01 Медико-профилактическое дело**

форма обучения  
очная

Трудоемкость, зачетные единицы/часы	2 з.е. / 72 ч.
в том числе:	
контактная работа	25 ч.
самостоятельная работа	47 ч.
Промежуточная аттестация, форма/семестр	Зачет / 7 семестр

**Тверь, 2024**

## I. Пояснительная записка

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (утвержден приказом Минобрнауки России от 15 июня 2017 г. № 552) по направлению подготовки (специальности) 32.05.01 Медико-профилактическое дело, с учётом рекомендаций основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования.

### 1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальных компетенций для осуществления профессиональной деятельности в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и профилактической медицины в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом.

Задачами освоения дисциплины являются:

- Обучить студентов техникам эффективного общения;
- Научить приемам в преодолении затруднений в процессе делового общения;
- Обучить студентов коммуникативным навыкам в профессиональной сфере.

### 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения – Индикаторы достижения компетенций	В результате изучения дисциплины студент должен:
<b>УК-4</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<b>УК-4.1</b> Умеет выбирать и использовать наиболее эффективные для академического и профессионального взаимодействия вербальные и невербальные средства коммуникации	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• применять в процессе жизнедеятельности и профессиональной деятельности различные формы делового общения;</li></ul> <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• вербальные и невербальные средства коммуникации</li><li>• особенности, функции деловой коммуникации.</li></ul>
	<b>УК-4.2</b> Умеет эффективно вести диалог с партнером, высказывать и обосновывать мнения (суждения) и запрашивать мнения партнера с соблюдением общепринятых нормы общения	

<p><b>УК-5</b> Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p><b>УК-5.3</b> Умеет грамотно и доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять в процессе жизнедеятельности и профессиональной деятельности различные формы делового общения;</li> <li>• сотрудничать с коллегами в процессе делового общения.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• особенности, функции деловой коммуникации;</li> <li>• формы делового общения;</li> <li>• основы организационного поведения и делового этикета.</li> </ul>
---	--	--

### **3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Основы делового общения» входит в Вариативную часть Блока 1 ОПОП специалитета. Современное профессиональное назначение врача по общей гигиене, по эпидемиологии применительно к данной дисциплине заключается в умении специалиста осуществлять коммуникативную деятельность в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей, профилактической медицины.

Дисциплина опирается на ранее приобретенные обучающимися знания по дисциплина «Философия», «Психология, педагогика» и подготавливает обучающихся к освоению дисциплин «Организация, технологии, правовые вопросы деятельности госсанэпиднадзора», «Гигиеническое воспитание и обучение, профилактическое консультирование», а также к прохождению дальнейших производственных практик и государственной итоговой аттестации.

**4. Объём дисциплины** составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа, в том числе 25 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и 47 часов самостоятельной работы обучающихся.

#### **5. Образовательные технологии**

В процессе преподавания дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций: деловая игра, метод малых групп, учебно-исследовательская работа студента.

Самостоятельная работа обучающихся предусматривает участие в научно-практических конференциях, выполнение индивидуальных заданий по отдельным аспектам профилактической медицины, работа с Интернет-ресурсами.

#### **6. Формы промежуточной аттестации**

В 7 семестре проводится зачет.

### **III. Учебная программа дисциплины**

#### **1. Содержание дисциплины**

**Тема 1. Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности.**

Инструментальная и личностная направленность общения. Типы и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Особенности делового общения. Функции делового общения. Общие этапы делового общения. Социальное общение.

## **Тема 2. Вербальные средства коммуникации. Барьеры в общении.**

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.

## **Тема 3. Слушание в деловой коммуникации.**

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.

## **Тема 4. Невербальная коммуникация. Сознательное/бессознательное и ложь в деловой коммуникации.**

Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.

## **Тема 5. Манипуляции в общении.**

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.

## **Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения.**

Проблема «гендерной коммуникации». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

## **Тема 7. Деловой разговор.**

Особенности собеседования как вида кадровой деловой беседы. Требования к соискателю и типовой перечень вопросов. Основные этапы деловой беседы. Принципы успешного ведения деловой беседы и способы повышения ее эффективности в интересах соискателя. Ошибки в коммуникации, которые могут помешать соискателю.

## **Тема 8. Беседа по телефону.**

Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору, его структура. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – ваш собеседник (вы). Речевые формулы вежливого завершения затянувшегося телефонного разговора.

## **Тема 9. Спор, полемика, дебаты.**

Психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора.

## **Тема 10. Деловые переговоры.**

Общая характеристика переговоров. Подготовка к переговорам (организационный и содержательный аспекты). Этапы переговорного процесса. Стратегии и тактики ведения переговоров, нравственный аспект их выбора. Виды решений. Профессиональная ответственность за исполнение достигнутых договоренностей.

## **Тема 11. Деловое совещание.**

Типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

## **Тема 12. Пресс-конференция.**

Цель проведения пресс-конференции; подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

## **Тема 13. Презентация.**

Цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

## **Тема 14. Этикет в деловом общении.**

Деловой этикет представлений и приветствий. Официально-деловой стиль, сфера его

функционирования, жанровое разнообразие. Языковые формулы официальных документов. Этикет деловой переписки. Этикет деловых телефонных разговоров. Правила дарения и получения подарков. Поведение в общественных местах. Принципы международного этикета. Прием иностранных партнеров.

**Тема 15. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов.**

Анализ проблемных ситуаций. Деловая игра. «Мозговой штурм». Креативный вопросник. Критика в деловом общении. Правила позитивной критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Правила комплимента в деловом общении.

**2. Учебно-тематический план**

**2. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах) и матрица компетенций\***

Коды (номера) модулей (разделов) дисциплины и тем	Контактная работа обучающихся с преподавателем					Всего часов на контактную работу	Самостоятельная работа студента, включая подготовку к экзамену (зачету)	Итого часов	Формируемые компетенции		Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения	Формы текущего, в т.ч. рубежного контроля успеваемости
	лекции	семинары	лабораторные занятия	практические занятия, клинические занятия	экзамен/зачет				УК-4	УК-5		
1				1		1	2	3	+		МГ	
2				1		1	2	3	+		МГ	Т, ЗС
3				1		1	2	3	+		МГ	Т, ЗС
4				1		1	2	3	+		МГ	Т, ЗС
5				1		1	2	53	+		МГ	Т, ЗС
6				2		2	4	6	+		МГ	ЗС
7				2		2	4	6	+	+	ДИ	ЗС
8				2		2	4	6	+	+	ДИ	ЗС
9				2		2	4	6	+	+	ДИ	ЗС
10				2		2	4	6	+	+	ДИ	ЗС
11				2		2	4	6	+	+	ДИ	ЗС
12				2		2	4	6	+	+	ДИ	ЗС
13				1		1	2	3	+	+	МГ, УИРС	ЗС
14				1		1	2	3	+		ДИ	Т, ЗС
15				2	2	4	5	9	+	+	МГ	Т.ЗС
<b>ИТОГО:</b>				<b>25</b>		<b>25</b>	<b>47</b>	<b>72</b>				

**Список сокращений:** метод малых групп (МГ), деловая игра (ДИ), УИРС – учебно-исследовательская работа.; **формы контроля успеваемости:** Т – тестирование, ЗС – решение ситуационных задач.

#### IV. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций (Приложение № 1)

##### 1. Оценочные средства для текущего, в т.ч. рубежного контроля успеваемости

##### Примеры заданий в тестовой форме:

1. При общении «подлого и порядочного», «доброго и злого человека» можно говорить
  - 1) о моральном барьере взаимопонимания
  - 2) о мотивационном барьере взаимопонимания
  - 3) о барьере несходства характера
  - 4) об эмоциональном барьере взаимопонимания
2. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям
  - 1) полемики
  - 2) дискуссии
  - 3) обсуждения
  - 4) собеседования
3. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон
  - 1) стремится к справедливости
  - 2) отстаивает свою позицию
  - 3) идет навстречу другой стороне
  - 4) задерживает принятие решения
4. Для кратковременных деловых контактов используется метод
  - 1) свернутой беседы
  - 2) быстрого реагирования
  - 3) исключения
  - 4) прямого подхода
5. Прямое деловое общение характеризуется
  - 1) ответными реакциями собеседников
  - 2) непосредственным речевым актом
  - 3) общением в пределах видимости
  - 4) наличием общей деловой цели у участников общения

##### Критерии оценки тестового контроля:

оценка «зачтено» – правильных ответов 71-100%;

оценка «не зачтено» – правильных ответов менее 71%.

##### Примеры ситуационных задач:

##### Ситуационные задания по теме: «Имидж делового человека»

**Задание 1.** Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

**Задание 2.** Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. *Рад вас видеть!*
2. *Спасибо за работу.*
3. *Приходите завтра.*
4. *Я в восторге.*
5. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
6. *Приятно было с вами поговорить.*
7. *Спасибо за комплимент.*
8. *Очень вам признателен.*
9. *Ценю вашу настойчивость.*
10. *Мне это очень нравится.*

**Задание 3.** Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. *Здравствуйте!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

#### **Критерии оценки при решении ситуационных задач:**

Оценка	Описание
отлично	Получен полный ответ с необходимыми комментариями
хорошо	Получен достаточно полный ответ
удовлетворительно	Получен неполный ответ с необходимыми комментариями
неудовлетворительно	Получены фрагменты ответа

#### **Перечень практических навыков (умений), которые необходимо освоить студенту:**

1. Активизация и повышение мотивации сотрудников.
2. Усиление лояльности сотрудников компании.
3. Усиление командного взаимодействия (при необходимости)
4. Развитие навыков исполнения необходимых управленческих решений: подбор персонала, обучение и адаптация, информирование, постановка и распределение задач, мотивация, управленческие воздействия, контроль и учет, администрирование, принятие решений, представительская функция.
5. Методику проведения на практике различные формы делового общения.
6. Владеть речевым этикетом.
7. Преодолевать трудности в процессе делового общения.
8. Нейтрализовать манипуляции в деловом общении.
9. Сотрудничать в процессе делового общения.

#### **Критерии оценки выполнения практических навыков (зачтено/не зачтено):**

**Зачтено:** студент знает теоретические основы и методику выполнения практической работы, анализирует результаты исследования и формулирует выводы (допускаются некоторые малосущественные ошибки, которые студент обнаруживает и быстро исправляет самостоятельно или при коррекции преподавателем).

**Не зачтено:** студент не знает теоретические основы и методику выполнения практической работы, не может самостоятельно провести исследование, делает грубые ошибки в интерпретации полученных результатов, не может сформулировать выводы.

#### **2. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (зачёт)**

Промежуточная аттестация проводится в виде 2-х этапного зачета, включающего решение заданий в тестовой форме (20 заданий в тестовой форме в течение 20 минут), решение ситуационных задач.

#### **Критерии итоговой оценки на зачете:**

**Зачтено:** выполнено 71% и более тестовых заданий, студент обладает полными и систематическими знаниями, умеет применять их при анализе смоделированной ситуации, способен продемонстрировать возможности логического и творческого подхода к выполнению задания.

**Не зачтено:** выполнено менее 70% тестовых заданий, знания отрывочные, студент не владеет достаточным уровнем теоретических знаний по основополагающим разделам дисциплины.

## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:**

#### **а) Основная литература:**

##### **Электронные ресурсы:**

1. Коробанова, Ж. В. Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности : учебник для бакалавриата / Ж. В. Коробанова, Е. В. Камнева, М. М. Симонова. - Москва : Прометей, 2019. - 192 с. - ISBN 978-5-907166-77-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907166776.html> (дата обращения: 02.04.2024).

#### **б) Дополнительная литература:**

##### **Электронные ресурсы:**

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017391.html> (дата обращения: 03.04.2024). - Режим доступа : по подписке.
2. Мунин, А. Н. Деловое общение : курс лекций / А. Н. Мунин. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765012560921.html> (дата обращения: 03.04.2024). - Режим доступа : по подписке.

### **2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает включает работу с нормативно-правовыми актами и электронными образовательными ресурсами, размещенными на образовательном портале, а также проведение самостоятельного исследования.

### **3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

#### **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и электронные образовательные ресурсы:**

Электронный справочник «Информио» для высших учебных заведений ([www.informuo.ru](http://www.informuo.ru));

Университетская библиотека on-line ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru));

Информационно-поисковая база Medline (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>);

База данных POLPRED ([www.polpred.com](http://www.polpred.com));

Электронный библиотечный абонемент Центральной научной медицинской библиотеки Первого Московского государственного медицинского университета им. И.М. Сеченова // <http://www.emll.ru/newlib/>;

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» // <http://window.edu.ru/>;

Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации // <https://minzdrav.gov.ru/>.

### **4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного**

## **обеспечения и информационных справочных систем**

### **4.1. Перечень лицензионного программного обеспечения:**

1. Microsoft Office 2016:

- Access 2016;
- Excel 2016;
- Outlook 2016;
- PowerPoint 2016;
- Word 2016;
- Publisher 2016;
- OneNote 2016.

2. Комплексные медицинские информационные системы «КМИС. Учебная версия» (редакция Standart) на базе IBM Lotus.

3. Программное обеспечение для тестирования обучающихся SUNRAV TestOfficePro

### **4.2. Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС):**

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» ([www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru)).

2. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека ([www.geotar.ru](http://www.geotar.ru)).

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины

## **VI. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Приложение № 3

## **VII. Научно-исследовательская работа студента**

При изучении дисциплины в качестве учебно-исследовательской работы студенты проводят исследования по следующим темам:

1. Правила проведения собраний, встреч, конференций в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
2. Манипуляции в практике врача по общей гигиене, по эпидемиологии и защита от них.
3. Нематериальные стимулы в формировании трудовой мотивации сотрудников Роспотребнадзора.
4. Роль устной и письменной речи в искусстве управления коллективом.
5. Бресторминг – метод организации совместной творческой работы людей в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Результаты научно-исследовательской работы оформляются в виде рефератов, тезисов и научных статей, озвучиваются на практических занятиях, заседаниях СНО и студенческих научных конференциях.

## **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

Представлены в Приложении № 4