

## Аннотация рабочей программы дисциплины по выбору

### Основы делового общения

Рабочая программа дисциплины по выбору разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 33.05.01 Фармация, с учётом рекомендаций основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования.

#### Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся профессиональных компетенций для осуществления фармацевтической деятельности в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Задачами освоения дисциплины являются:

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

#### Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина по выбору «Основы делового общения» входит в часть Б1.В.ДВ.4.2

**Объём дисциплины** составляет 4 ЗЕТ, 144 академических часа, в том числе 70 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, и 74 часа самостоятельной работы обучающихся.

#### Планируемые результаты обучения по дисциплине

<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b> В результате изучения дисциплины студент должен:
ОПК-2 Готов к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	<b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• основами речевого этикета;</li><li>• методикой преодоления трудностей в процессе делового общения;</li></ul> <b>Уметь:</b> <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> <b>Знать:</b> <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>
ПК-4. Готов к осуществлению реализации лекарственных средств в соответствии с правилами оптовой торговли, порядком розничной продажи и установленным законодательством порядком передачи	<b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• специальной терминологией деловой коммуникации;</li><li>• методами и техникой аргументирования, приемами влияния на покупателя и делового партнера в процессе делового общения;</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• учитывать психологические аспекты при представлении информации;</li><li>• использовать психологические приемы влияния в процессе общения с покупателями, партнерами;</li><li>• вести деловое общение при публичных выступлениях, в процессе переговоров, проведения совещаний, деловой</li></ul>

лекарственных средств.	<p>переписке;</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• цели, методы ведения деловых переговоров;</li> <li>• нормативную документацию в сфере обращения лекарственных средств.</li> </ul>
------------------------	---

### **Формы промежуточной аттестации**

В соответствии с ОПОП и учебным планом по завершению обучения по дисциплине в 8 семестре проводится зачет.

### **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.