

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

**Кафедра управления и экономики фармации с курсами фармакогнозии,  
фармацевтической технологии, фармацевтической и токсикологической  
химии**

**Рабочая программа дисциплины  
Коммуникации в фармации**

для обучающихся 5 курса,

направление подготовки (специальность)  
33.05.01 Фармация,

форма обучения  
очная

Трудоемкость, зачетные единицы/часы	2 з.е. / 72 ч.
в том числе:	
контактная работа	60 ч.
самостоятельная работа	12 ч.
Промежуточная аттестация, форма/семестр	Зачет / 9 семестр

**Тверь, 2024**

**Разработчики:** доцент кафедры управления и экономики фармации с курсами фармакогнозии, фармацевтической технологии, фармацевтической и токсикологической химии, к.б.н. Кудряшова М.Н., заведующая кафедрой управления и экономики фармации с курсами фармакогнозии, фармацевтической технологии, фармацевтической и токсикологической химии, д.м.н., профессор Демидова М.А.

**Внешняя рецензия** дана генеральным директором ОГУП «Фармация» Кулинич Ириной Ильиничной

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «22» мая 2024 г. (протокол № 5)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании профильного методического совета «23» мая 2024 г. (протокол № 5)

Рабочая программа утверждена на заседании центрального координационно-методического совета «10» июня 2024 г. (протокол № 9)

## I. Пояснительная записка

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 33.05.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 27 марта 2018 г. N 219, 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 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.

### 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<b>ИДук-1-4</b> Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов.	<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 переписке;</li></ul> <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• цели, методы ведения деловых переговоров;</li><li>• нормативную документацию в сфере обращения лекарственных средств</li></ul>
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<b>ИДук-3-3</b> Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	<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>• особенности, функции деловой коммуникации.</li></ul>
	<b>ИДук-3-4</b> Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• сотрудничать с коллегами в процессе делового общения.</li></ul> <b>Знать:</b>

	команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	<ul style="list-style-type: none"> <li>• формы делового общения; основы организационного поведения и делового этикета.</li> </ul>
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	<p style="text-align: center;"><b>ИДук-5-3</b></p> <p>Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.</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 по выбору «Коммуникации в фармации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.5. Современное профессиональное назначение провизора применительно к данной дисциплине заключается в умении специалиста осуществлять коммуникативную деятельность в фармацевтической сфере.

**Дисциплины, освоение которых обучающимися необходимо для изучения дисциплины по выбору:** фармакология, медицинское и фармацевтическое товароведение, управление и экономика фармации.

**4. Объём дисциплины** составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа, в том числе 60 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, и 12 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 деятельности в сфере обращения лекарственных средств, работа с Интернет-ресурсами.

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

В соответствии с ОПОП и учебным планом по завершению обучения по дисциплине в 9 семестре проводится зачет.

## **II. 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 контак тную работу	Самостоятел ьная работа студента, включая подготовку к экзамену (зачету)	Итого часов	Формируемые компетенции			Используем ые образовател ьные технологии, способы и методы обучения	Формы текущего, в т.ч. рубежного контроля успеваемост и
	лекции	практические занятия	экзамен/зачет				УК-1	УК-3	УК-5		
1	2	3	6	7	8	9	10			20	21
1.		5		5	1	6	+			МГ	
2.		5		5	1	6	+			МГ	Т, ЗС
3.		5		5		5	+			МГ	Т, ЗС
4.		5		5		5	+			МГ	Т, ЗС
5.		5		5		5	+			МГ	Т, ЗС
6.		5		5	1	6	+			МГ	ЗС
7.		2		2	1	3	+	+	+	ДИ	ЗС
8.		2		2	1	3	+		+	ДИ	ЗС
9.		3		3	1	4	+	+	+	ДИ	ЗС
10.		3		3		3	+	+	+	ДИ	ЗС
11.		2		2	1	3	+	+	+	ДИ	ЗС
12.		3		3	1	4	+		+	ДИ	ЗС
13.		5		5	1	6	+		+	МГ, УИРС	ЗС
14.		2		2		2	+	+		ДИ	Т, ЗС
15.		3		3		3	+		+	МГ	ЗС
<b>Зачет</b>			5	5	3	8					Т, ЗС
<b>ИТОГО:</b>		<b>55</b>	<b>5</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>72</b>					

**Список сокращений:**

**Образовательные технологии, способы и методы обучения:** *метод малых групп (МГ), деловая игра (ДИ), УИРС – учебно-исследовательская работа.* **Формы текущего и рубежного контроля успеваемости (с сокращениями):** *Т – тестирование, ЗС – решение ситуационных задач.*

**III. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций  
(Приложение № 1)**

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

**1.1 Примеры тестовых заданий с ответами:**

\*правильные ответы выделены жирным шрифтом

Укажите один или несколько правильных ответов.

1. С каким видом барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, говоря о феномене «розовых очков», когда через «розовые очки» не видны «изъяны» в человеке?

**А. Эмоциональный барьер.**

Б. Мотивационный барьер.

В. Эстетический барьер.

2. С каким из видов барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, если общаются «подлый и порядочный», «добрый и злой человек»?

**А. Моральный барьер.**

Б. Мотивационный барьер.

В. Барьер несходства характера.

Г. Эмоциональный барьер.

3. Доведение конфликта до последнего предела, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, – это:

**А. Взрыв.**

Б. Покой.

В. Нервозность.

4. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»

**А. Три.**

Б. Два.

В. Четыре.

Г. Пять.

5. Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию переговоров

**А. Предмет.**

Б. Пространство.

В. Цель.

Г. Причина.

6. В зависимости от разновидности субъектов переговорного процесса переговоры подразделяются на:

**А. Межличностные и межгрупповые.**

Б. Международные и внутренние.

В. Многосторонние и двусторонние.

Г. Международные и межличностные.

7. Завершение, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его

**А. Урегулированием.**

Б. Стагнацией.

В. Разрешением.

Г. Эскалацией.

8. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающей всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участникам, – это

**А. Дискуссия.**

- Б. Обсуждение.  
В. Торг.  
Г. Беседа.
9. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, относятся:
- 1) подготовка к переговорам;
  - 2) согласование повестки дня;
  - 3) выработка программы действий;
  - 4) процесс их ведения и достижения договоренностей;
  - 5) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
- А. 1, 3, 4.  
Б. 1, 2, 4.  
**В. 1, 4, 5.**  
Г. 2, 3, 4.
10. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию .... переговоров.
- А. Технология.**  
Б. Методика.  
В. Теория.  
Г. Методология.
11. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям
- А. Полемике.  
Б. Дискуссия  
**В. Обсуждения.**  
Г. Собеседования.
12. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию конфликтов.
- А. Разрешение.  
Б. Завершение.  
**В. Предупреждение.**  
Г. Урегулирование.
13. То, как участники переговоров формулируют свои интересы и цели, а также то, как стороны, заявляют них, относятся к понятию?
- А. Мотивы.  
Б. Потребности.  
В. Задачи.  
**Г. Позиции.**
14. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий менеджер должен владеть техникой
- А. Определения основных позиций.  
Б. Аргументации своей точки зрения.  
В. Прерывания оппонентов в споре.  
**Г. Организации и проведения дискуссий**
15. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон
- А. Стремится к справедливости.  
**Б. Отстаивает свою позицию.**  
В. Идет навстречу другой стороне  
Г. Задерживает принятие решения.
16. Деловые люди при общении должны уметь пользоваться риторическим инструментарием (набором), к которому относится
- А. Эффектов.**  
Б. Принципов.

- В. Способов.  
Г. Методов.
17. При составлении протокола должна быть обеспечена его  
А. Доходчивость.  
Б. Непротиворечивость.  
В. Деловая грамотность.  
**Г. Юридическая полноценность**
18. Для кратковременных деловых контактов используется метод  
А. Свернутой беседы.  
Б. Быстрого реагирования.  
В. Исключения.  
**Г. Прямого подхода.**
19. Внушительная манера говорить и держаться, самоуверенность, апломб – это внешние и внутренние  
А. Основополагающие факторы.  
Б. Мыслительные факторы.  
**В. Психологические факторы.**  
Г. Социальные факторы.
20. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основаниями  
**А. Этапами деловой беседы.**  
Б. Правилами проведения деловой беседы.  
В. Практическими советами.  
Г. Пунктами деловой беседы.
21. Перцептивной стороной общения является  
**А. Восприятие друг друга партнерами по общению.**  
Б. Взаимовлияние друг на друга участников общения.  
В. Взаимодействие участников общения.  
Г. Обмен информацией между участниками общения
22. Активно слушать человек может в среднем минут?  
А. 30.  
Б. 60.  
**В. 15.**  
Г. 40.
23. Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется  
А. Визуализацией.  
Б. Индивидуализацией.  
В. Индивидуацией.  
**Г. Идентификацией.**
24. Деловая этика представляет собой  
А. Деловые отношения предпринимателей  
Б. Личное поведение человека.  
**В. Совокупность принципов поведения людей.**  
Г. Поведение людей в конфликтных ситуациях.
25. При деловом общении партнеры  
А. Связаны личными интересами.  
**Б. Связаны интересами дела.**  
В. Независимы друг от друга.  
Г. Противостоят друг другу.
26. Встречные вопросы разговора направлены на?  
**А. Сужение.**  
Б. Расширение.

- В. Продолжение.  
Г. Прекращение.
27. Прямое деловое общение характеризуется
- А. Ответными реакциями собеседников.
  - Б. Непосредственным речевым актом.**
  - В. Общением в пределах видимости.
  - Г. Наличием общей деловой цели у участников общения.
28. Вступление, изложение, доказательство и заключение – это четыре основных
- А. Стадии упражнений.
  - Б. Вопросы тактики.
  - В. Этапа деятельности.
  - Г. Части выступления.**
29. Способ открытого коллективного обсуждения проблем – это деловые
- А. Беседы.
  - Б. Совещания.**
  - В. Переговоры.
  - Г. Встречи.
30. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль
- А. Уклонения.
  - Б. Компромисса.**
  - В. приспособления.
  - Г. Конкуренции
31. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как
- А. Честность.
  - Б. Равенство.
  - В. Свобода.**
  - Г. Справедливость

### 1.1.1 Критерии оценки тестового контроля:

- 1) оценка «зачтено» – правильных ответов 71-100%;
- 2) оценка «не зачтено» – правильных ответов менее 71%.

### 1.2 Примеры ситуационных задач

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

**Задание 1.** Известно, что слово «здравствуй» 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).

#### 1.2.1 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:

- Активизация и повышение мотивации сотрудников.
- Усиление лояльности сотрудников компании.
- Усиление командного взаимодействия (при необходимости)
- 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.
  - Методику проведения на практике различные формы делового общения.
  - Владеть речевым этикетом.
  - Преодолевать трудности в процессе делового общения.
  - Нейтрализовать манипуляции в деловом общении.
  - Сотрудничать в процессе делового общения.

#### Критерии оценки выполнения практических навыков:

- 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) – **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 – **не зачтено**.

## 2. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

### ЗАЧЕТ

В соответствии с основной профессиональной образовательной программой и учебным планом в 9 семестре проводится двухэтапный *зачет*.

#### Этапы зачета

Первый этап – решение 20 заданий в тестовой форме.

Второй этап – решение ситуационных заданий.

#### Первый этап зачета

К первому этапу зачета допускаются студенты, выполнившие учебную программу по дисциплине.

#### 2.1 Примеры заданий в тестовой форме

выберите правильный ответ

1. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это \_\_\_\_\_ деловой беседы.

- а) аспекты;
- б) принципы организации;
- в) функции;

г) **формы.**

2. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс ...

- а) познания;
- б) восприятия;
- в) понимания;

г) **общения.**

3. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа ...

- а) **вежливости;**
- б) справедливости;
- в) равенства;
- г) ответственности.

4. Деловые люди должны уметь пользоваться риторическим инструментарием, т.е. обладать набором коммуникационных

- а) **методов;**
- б) способов;
- в) эффектов;
- г) принципов.

5. Правила служебного этикета — это часть ...

а) **культуры служебного общения;**

- б) культуры речевого взаимодействия;
- в) должностных обязанностей;
- г) правил работы с клиентами.

6. Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это \_\_\_\_\_ участников обсуждения.

- а) свойства личностей;
- б) **типы;**
- в) особенности;

г) качества.

7. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы

а) для ориентации;

б) информационные;

в) однополюсные;

г) **встречные.**

8. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора — это факторы, влияющие на ...

а) **коммуникативное общение;**

б) деловую беседу;

в) на ход дискуссии;

г) принятие решения при переговорах.

9. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:

а) деловые переговоры;

б) **деловое общение;**

в) деловая беседа;

г) условное совещание.

10. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен \_\_\_\_\_ минутам.

а) семи;

б) пяти;

в) **трем;**

г) двум

### 2.1.1 Критерии оценки тестового контроля:

1) оценка «зачтено» — правильных ответов 71-100%;

2) оценка «не зачтено» — правильных ответов менее 71%.

### 2.2 Примеры ситуационных заданий

#### Задание 1

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

#### Ситуация

Вы критикуете одну свою коллегу, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

#### Задание 2

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	

5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

### **Задание 3. «Выкиньте свои проблемы». Ролевая игра**

Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня.

Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

### **2.3 Критерии оценки зачета:**

«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.

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

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

#### **а) Основная литература:**

##### **Электронный ресурс**

1. Сидоров, П.И. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник / П.И. Сидоров - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2004. - 848 с. Режим доступа: [www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru)

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

1. Наркевич И.А. Управление и экономика фармации [Текст]: учебник / под ред. И.А. Наркевича. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. – 928 с.
2. Дремова, Н.Б. Медицинское и фармацевтическое товароведение [Текст]: Учеб. пособ. / Н.Б. Дремова. - Москва: МИА, 2008. - 608 с.

### **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));

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

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

База данных «Российская медицина» (<http://www.scsml.rssi.ru/>)

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

Российское образование. Федеральный образовательный портал. //<http://www.edu.ru/>;

Клинические рекомендации: <http://cr.rosminzdrav.ru/>;

Электронный образовательный ресурс Web-медицина (<http://webmed.irkutsk.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. ABBYY FineReader 11.0

3. Карельская Медицинская информационная система К-МИС

4 Программное обеспечение для тестирования обучающихся SunRAV TestOfficePro

5. Программное обеспечение «Среда электронного обучения 3KL»

6. Компьютерная программа для статистической обработки данных SPSS

7. Экспертная система обнаружения текстовых заимствований на базе искусственного интеллекта «Рукоконтекст»

8. Справочно-правовая система Консультант Плюс

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

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

2. Справочно-информационная система MedBaseGeotar ([mbasegeotar.ru](http://mbasegeotar.ru))

3. Электронная библиотечная система «elibrary» (<https://www.elibrary.ru/>)

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

Размещены в ЭИОС университета.

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

См. Приложение № 2

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

Научно-исследовательская работа студентов представлена: самостоятельной работой; проведением научных исследований с последующим выступлением на итоговых научных студенческих конференциях.

Тематика научно-исследовательской работы

<b>№ п/п.</b>	<b>Тема НИР</b>
1.	Руководство аптечной организацией: деловое общение, его виды и формы
2.	Переговоры в практике руководителя аптечной организации
3.	Правила общения с людьми, применение которых приносит успех в деловых контактах руководителя аптечной организации
4.	Бресторминг – метод организации совместной творческой работы людей в аптечной организации.
5.	Как вести себя при устройстве на работу в аптечную организацию
6.	Роль устной и письменной речи в искусстве управления коллективом аптечной организации
7.	Роль руководителя аптеки в обеспечении нормального социально-психологического климата и дисциплинированности в коллективах
8.	Мотивация как инструмент управления аптекой
9.	Этикет телефонного общения руководителя аптечной организации
10.	Коммуникационные барьеры на пути делового общения и их преодолении в практике управляющего аптечной организацией
11.	Правила проведения собрания, встреч, конференций в фармацевтической организации
12.	Как подготовить публичное выступление начинающему руководителю аптечной организацией
13.	Застольный этикет как важнейшая часть деловых приемов в деятельности руководителю аптечной организацией
14.	Формирование стиля делового общения в аптечной организации
15.	Манипуляции в практике руководителя аптечной организации и защита от них
16.	Профессиональная и психологическая подготовленность к руководству коллективом аптечной организации
17.	Нематериальные стимулы в формировании трудовой мотивации сотрудников аптечной организации

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

Представлены в Приложении № 3

**Фонды оценочных средств**  
**для проверки уровня сформированности компетенций (части компетенций)**  
**для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

**1) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Знать» (воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты):**

**УК-1** Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

*выберите правильный вариант ответа*

**\*правильный ответ выделен жирным шрифтом**

1. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям
  - А. Полемики.
  - Б. Дискуссия
  - В. Обсуждения.**
  - Г. Собеседования.
2. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию конфликтов.
  - А. Разрешение.
  - Б. Завершение.
  - В. Предупреждение.**
  - Г. Урегулирование.
3. То, как участники переговоров формулируют свои интересы и цели, а также то, как стороны, заявляют них, относятся к понятию?
  - А. Мотивы.
  - Б. Потребности.
  - В. Задачи.
  - Г. Позиции.**
4. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий менеджер должен владеть техникой
  - А. Определения основных позиций.
  - Б. Аргументации своей точки зрения.
  - В. Прерывания оппонентов в споре.
  - Г. Организации и проведения дискуссий**
5. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон
  - А. Стремится к справедливости.
  - Б. Отстаивает свою позицию.**
  - В. Идет навстречу другой стороне
  - Г. Задерживает принятие решения.
6. Деловые люди при общении должны уметь пользоваться риторическим инструментарием (набором), к которому относится
  - А. Эффектов.**
  - Б. Принципов.
  - В. Способов.
  - Г. Методов.
7. При составлении протокола должна быть обеспечена его
  - А. Доходчивость.
  - Б. Непротиворечивость.

В. Деловая грамотность.

**Г. Юридическая полноценность**

8. Для кратковременных деловых контактов используется метод

А. Свернутой беседы.

Б. Быстрого реагирования.

В. Исключения.

**Г. Прямого подхода.**

9. Внушительная манера говорить и держаться, самоуверенность, апломб – это внешние и внутренние

А. Основополагающие факторы.

Б. Мыслительные факторы.

**В. Психологические факторы.**

Г. Социальные факторы.

10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основаниями

**А. Этапами деловой беседы.**

Б. Правилами проведения деловой беседы.

В. Практическими советами.

Г. Пунктами деловой беседы.

11. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это \_\_\_\_\_ деловой беседы.

а) аспекты;

б) принципы организации;

в) функции;

**г) формы.**

12. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс ...

а) познания;

б) восприятия;

в) понимания;

**г) общения.**

13. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа ...

**а) вежливости;**

б) справедливости;

в) равенства;

г) ответственности.

14. Деловые люди должны уметь пользоваться риторическим инструментарием, т.е. обладать набором коммуникационных

**а) методов;**

б) способов;

в) эффектов;

г) принципов.

15. Правила служебного этикета — это часть ...

**а) культуры служебного общения;**

б) культуры речевого взаимодействия;

в) должностных обязанностей;

г) правил работы с клиентами.

**УК-3.** Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

*выберите правильный вариант ответа*

**\*правильный ответ выделен жирным шрифтом**

1. Встречные вопросы разговора направлены на
  - А. **Сужение.**
  - Б. Расширение.
  - В. Продолжение.
  - Г. Прекращение.
2. Прямое деловое общение характеризуется
  - А. Ответными реакциями собеседников.
  - Б. **Непосредственным речевым актом.**
  - В. Общением в пределах видимости.
  - Г. Наличием общей деловой цели у участников общения.
3. Вступление, изложение, доказательство и заключение – это четыре основных
  - А. Стадии упражнений.
  - Б. Вопросы тактики.
  - В. Этапа деятельности.
  - Г. **Части выступления.**
4. Способ открытого коллективного обсуждения проблем – это деловые
  - А. Беседы.
  - Б. **Совещания.**
  - В. Переговоры.
  - Г. Встречи.
5. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль
  - А. Уклонения.
  - Б. **Компромисса..**
  - В. приспособления.
  - Г. Конкуренции
6. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как
  - А. Честность.
  - Б. Равенство.
  - В. **Свобода.**
  - Г. Справедливость
7. Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это \_\_\_\_\_ участников обсуждения.
  - а) свойства личностей;
  - б) **типы;**
  - в) особенности;
  - г) качества.
8. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы
  - а) для ориентации;
  - б) информационные;
  - в) однополюсные;
  - г) **встречные.**
9. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора — это факторы, влияющие на ...
  - а) **коммуникативное общение;**

- б) деловую беседу;
  - в) на ход дискуссии;
  - г) принятие решения при переговорах.
10. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:
- а) деловые переговоры;
  - б) деловое общение;**
  - в) деловая беседа;
  - г) условное совещание.

**УК-5.** Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

*выберите правильный вариант ответа*

**\*правильный ответ выделен жирным шрифтом**

1. С каким видом барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, говоря о феномене «розовых очков», когда через «розовые очки» не видны «изъяны» в человеке?
- А. Эмоциональный барьер.**
  - Б. Мотивационный барьер.
  - В. Эстетический барьер.
2. С каким из видов барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, если общаются «подлый и порядочный», «добрый и злой человек»?
- А. Моральный барьер.**
  - Б. Мотивационный барьер.
  - В. Барьер несходства характера.
  - Г. Эмоциональный барьер.
3. Доведение конфликта до последнего предела, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, – это:
- А. Взрыв.**
  - Б. Покой.
  - В. Нервозность.
4. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»
- А. Три.**
  - Б. Два.
  - В. Четыре.
  - Г. Пять.
5. Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию переговоров
- А. Предмет.**
  - Б. Пространство.
  - В. Цель.
  - Г. Причина.
6. В зависимости от разновидности субъектов переговорного процесса переговоры подразделяются на:
- А. Межличностные и межгрупповые.**
  - Б. Международные и внутренние.
  - В. Многосторонние и двусторонние.
  - Г. Международные и межличностные.
7. Завершение, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его
- А. Урегулированием.**

- Б. Стагнацией.  
В. Разрешением.  
Г. Эскалацией.
8. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающей всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участникам, – это
- А. Дискуссия.**  
Б. Обсуждение.  
В. Торг.  
Г. Беседа.
9. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, относятся:
- 1) подготовка к переговорам;
  - 2) согласование повестки дня;
  - 3) выработка программы действий;
  - 4) процесс их ведения и достижения договоренностей;
  - 5) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
- А. 1, 3, 4.  
Б. 1, 2, 4.  
**В. 1, 4, 5.**  
Г. 2, 3, 4.
10. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию .... переговоров.
- А. Технология.**  
Б. Методика.  
В. Теория.  
Г. Методология.
11. Перцептивной стороной общения является
- А. Восприятие друг друга партнерами по общению.**  
Б. Взаимовлияние друг на друга участников общения.  
В. Взаимодействие участников общения.  
Г. Обмен информацией между участниками общения
12. Активно слушать человек может в среднем минут?
- А. 30.  
Б. 60.  
**В. 15.**  
Г. 40.
13. Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется
- А. Визуализацией.  
Б. Индивидуализацией.  
В. Индивидуацией.  
**Г. Идентификацией.**
14. Деловая этика представляет собой
- А. Деловые отношения предпринимателей  
Б. Личное поведение человека.  
**В. Совокупность принципов поведения людей.**  
Г. Поведение людей в конфликтных ситуациях.
15. При деловом общении партнеры
- А. Связаны личными интересами.  
**Б. Связаны интересами дела.**  
В. Независимы друг от друга.  
Г. Противостоят друг другу.

**2) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Уметь» (решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения):**

**УК-1** Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

**Ситуационные задания**

**Задание 1. «Импровизация»**

Выберите наугад любое слово. В течение одной - двух минут сочините рассказ на тему, связанную с этим словом. Вариантов рассказа может быть два. Либо это перечисление функциональных особенностей этого слова, либо рассказ (сказка), в котором раскрывается смысл этого слова.

**Задание 2**

*Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.*

*Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.*

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

**Задание 3**

Вы пришли на презентацию совершенно случайно. Что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

**Задание 4**

Вы проводите презентацию в той комнате (поезде, самолете, парке, др.), где вы сейчас находитесь. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть?

**Задание 5**

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

**УК-3.** Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

**Задание 1**

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

**Задание 2**

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

**Задание 3**

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

**УК-5.** Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

### Ситуационные задания

#### Задание 1

Подберите антонимы к прилагательным в следующих сочетаниях:

- *низкие цены, низкое сословие, низкий поступок, низкий поклон;*
- *общее мнение, общая кухня, общее благо, общий наркоз, общее представление;*
- *прямая линия, прямое сообщение, прямой налог, прямой вызов, прямой характер, прямая речь, прямой угол.*

#### Задание 2

Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской:

*похождения, подвиги, преступления, труженики, деяги, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.*

#### Задание 3

Определите характер ошибок в следующих предложениях:

1. *Мы провели в нашем районе форум механизаторов.*
2. *Они внесли огромную лепту в выполнение плана.*
3. *Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.*
4. *В этом тексте выступления много дефектов.*
5. *Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.*
6. *Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.*
7. *Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.*
8. *Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.*
9. *Хоккейная команда потерпела фиаско.*
10. *Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.*

#### Задание 4

Возьмите начало известной вам пословицы и придумайте ей новые окончания. Дайте как можно больше вариантов.

#### Задание 5

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 6

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 7

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).

#### **Задание 8**

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

#### **Задание 9**

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

#### **Задание 10. «Комплимент»**

Участникам дается время на размышление. Задача: придумать по одному комплименту каждому участнику. Комплименты не должны повторяться. Получивший комплимент должен обязательно ответить, какие чувства вызвал у него тот или иной комплимент. Побеждает автор самых лучших комплиментов.

#### **Задание 11**

Напишите и произнесите текст поздравительной речи. Например, на тему «Последнее занятие по деловому общению».

#### **Задание 12. «Угадайка»**

##### **Моделирование голоса и тона**

Нижеприведенную фразу: **Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан** – прочтите пятью разными тоном и голосом (спокойным, дружеским, злобным, язвительным, начальственным). После вашего исполнения слушатели должны угадать, какой голос вы изображали.

#### **Задание 13**

Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей.

Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам ее удивить, вызвать улыбку или смех.

#### **Задание 14**

*Дополните предложенные правила эффективной коммуникации. (Наличие чувства юмора приветствуется ☺)*

- Если ты прав, будь логичен. Если не прав – постарайся сбить с толку.
- Если сомневаешься, постарайся говорить убедительно.
- Если человек тебя не понимает, это еще не значит, что он глупее тебя.
- Если с тобой во всем соглашаются, проверь – слушают ли тебя.
- Хороший слушатель не только пользуется всеобщей любовью, но со временем и кое-что узнает.
- Все люди ординарны. Неординарны лишь те, кто это знают.
- Благоразумный человек никогда ничего не добивается.
- ...
- ...

### **Задание 15**

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...* .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

### **Задание 16**

Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.

Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.

Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

### **Задание 17**

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

**Справка**

о материально-техническом обеспечении рабочей программы дисциплины  
Коммуникации в фармации

(название дисциплины, модуля, практики)

<b>№ п\п</b>	<b>Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
1	<i>Учебная комната №1</i>	Письменный стол, учебные столы, стулья, компьютер с выходом в Интернет и доступом к актуальной нормативно-правовой базе, мультимедийное оборудование, сейф, холодильник; витрины для открытой и закрытой выкладки товаров аптечного ассортимента, макеты лекарственных средств, медицинских изделий, медицинских инструментов, парафармацевтической продукции.
2	<i>Учебная аудитория № 59 для самостоятельной работы (компьютерный класс)</i>	Учебная мебель, стулья, персональные компьютеры, объединенные в локальную сеть с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.

\*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

**Лист регистрации изменений и дополнений на 2024-2025 учебный год  
в рабочую программу дисциплины (модуля, практики)**

Коммуникации в фармации

(название дисциплины, модуля, практики)

для обучающихся 5 курса,

специальность (направление подготовки): Фармация

форма обучения: очная/заочная

Изменения и дополнения в рабочую программу дисциплины рассмотрены на

заседании кафедры «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_ )

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Демидова М.А.

*подпись*

Содержание изменений и дополнений

№ п/п	Раздел, пункт, номер страницы, абзац	Старый текст	Новый текст	Комментарий