

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.В.14 Деловое общение**

Специальность:	33.05.01 Фармация
Специализация:	Фармация
Форма обучения:	очная

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

Знать:

УК-4.1/Зн2 Знает формы межличностного взаимодействия в общении и причины сбоев в социальной коммуникации.

УК-4.1/Зн3 Знает особенности деловой переписки; документирование управленческой деятельности; характеристики современного делового письма; виды деловых писем.

Уметь:

УК-4.1/Ум3 Умеет вести обмен информацией, как в устной, так и письменных формах, соответствующей современным правилам русского языка.

УК-4.3 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат

Знать:

УК-4.3/Зн1 Знает формы делового общения в сфере академической и профессиональной деятельности.

УК-4.3/Зн2 Знает различные стили, уровни, стратегии и средства общения, основы управления этапами общения.

Уметь:

УК-4.3/Ум1 Умеет выбирать подходящий формат для публичных представлений профессиональной или научной деятельности.

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

УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон

Знать:

УК-3.3/Зн1 Знает основы теории делового общения и культуры делового взаимодействия, особенности вербальной и невербальной коммуникации, типичные ситуации делового общения.

УК-3.3/Зн2 Знает основы межличностных отношений и принципы работы в группе.

Уметь:

УК-3.3/Ум1 Умеет разрешать конфликты и противоречия с учетом интересов всех

УК-3.4 Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям

Знать:

УК-3.4/Зн1 Знает правила организации дискуссий, ее отличия от других форм общения.

УК-3.4/Зн2 Знает о правах и обязанностях ведущего и других участников дискуссии.

Уметь:

УК-3.4/Ум1 Умеет применять технику убеждения партнера; учитывать особенности критики в споре; умение слушать, управлять конфликтной ситуацией.

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.В.14 «Деловое общение» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 9.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.08 Иностранный язык;

Б1.В.ДВ.02.01 Культура русской речи;

Б1.В.03 Латинский язык ;

Б1.В.ДВ.02.02 Психология общения;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б3.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;

Б1.В.13 Управление проектами и командообразование;

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

2. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Теоретические и прикладные проблемы делового общения.

Тема 1.1. Теоретические основы делового общения.

Понятие и функции общения. Виды общения. Деловое общение и его кодекс. Стили, уровни, стратегии и средства общения. Этапы общения. Структура общения.

Тема 1.2. Структура делового общения.

Общение как коммуникация. Причины сбоев в коммуникации. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению. Формы межличностного взаимодействия в общении. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.

Тема 1.3. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловом общении.

Человек, индивид, индивидуальность, личность. Концепции личности и их учет в деловом общении. Защитные механизмы личности. Учет гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Конституционная типология личности. Психометрическая типология личности. Психологические типы деловых партнеров. Типы сотрудников в служебном общении.

Тема 1.4. Основные формы делового общения.

Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения — завершающая фаза беседы. Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров. Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.

Тема 1.5. Этикет в деловом общении фармацевта.

Основные понятия об этикете. Правила приветствия в деловом общении. Методы и навыки ведения телефонных переговоров. Организация делового завтрака, обеда, ужина. Психологические детерминанты имиджа делового человека. Внешний вид в деловых переговорах.

Тема 1.6. Документационное обеспечение делового общения. Интернет в деловом общении.

Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Интернет в деловом общении. Корпоративные сайты и блоги.

Тема 1.7. Общение с клиентами - психология, правила, этика, техники.

Прием клиента и установление первоначального контакта. Благоприятный психологический климат. Хорошее впечатление о менеджере. Доверие клиента. Типы клиентов. Выявление потребностей клиента. Основные аргументы и техники внушения. Методы презентации услуг. Способы ускорения продаж. Продажа и последующий контакт.

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации в период теоретического обучения (часы)	Контактные часы на аттестацию в период обучения (часы)	Лекции (часы)	Семинар (часы)	Самостоятельная работа студента (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Девятый семестр	72	2	36	2	2	14	18	36	Зачет
Всего	72	2	36	2	2	14	18	36	

Разработчик(и)

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин, старший преподаватель Маймистов Д. Н.