

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

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.В.10 Деловое общение**

Направление подготовки:	38.03.07 Товароведение
Профиль подготовки:	Товароведение медицинских изделий и фармацевтических товаров
Форма обучения:	очная

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

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

Знать:

УК-4.1/Зн1 Знать нормы современного русского языка

УК-4.1/Зн2 Знать нормативный, коммуникативный и этический аспекты устной и письменной речи

УК-4.1/Зн3 Знать языковые особенности функциональных стилей

УК-4.1/Зн4 Знать основы теории делового общения и культуры делового взаимодействия, особенности вербальной и невербальной коммуникации, типичные ситуации делового общения.

Уметь:

УК-4.1/Ум1 Уметь соблюдать правила и нормы современного русского языка

УК-4.1/Ум2 Уметь строить межличностные отношения и работать в группе.

Владеть:

УК-4.1/Нв1 Владеть основами современного русского литературного языка, основными законами и направлениями его функционирования как средством общения

УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

Знать:

УК-4.2/Зн1 Знать особенности построения официально-деловых документов.

УК-4.2/Зн2 Знать особенности деловой переписки и документирования управленческой деятельности

Уметь:

УК-4.2/Ум1 Уметь составлять частные деловые документы в учебно-профессиональной и официально-деловой сфере

Владеть:

УК-4.2/Нв1 Владеть навыками правильного использования языковых средств в различных сферах общения.

УК-4.2/Нв2 Владеть навыками правильного оформления служебных документов.

УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения

Знать:

УК-4.5/Зн1 Знать закономерности и тенденции русского языка, нормы современного русского литературного языка, речевой этикет

УК-4.5/Зн2 Знать особенности построения публичной речи, особенности построения проблемной речи

Уметь:

УК-4.5/Ум1 Уметь соблюдать правила русского речевого этикета

УК-4.5/Ум2 Уметь применять различные стили, уровни, стратегии и средства общения, управлять этапами общения.

Владеть:

УК-4.5/Нв1 Владеть композицией устного и письменного текста, его логической структурой.

УК-4.5/Нв2 Владеть культурой публичного выступления, спора.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников коллектива организации, участвующей в обращении медицинских изделий и фармацевтических товаров

Знать:

УК-3.2/Зн1 Знать понятие конфликта, историю возникновения и развития конфликтологии, структуру и типологию конфликта, причины возникновения конфликта, механизм его развитие и фазы.

УК-3.2/Зн2 Иметь представление о факторах, затрудняющих адекватное восприятие в общении; стереотипах и установках при восприятии партнера по общению; формах межличностного взаимодействия в общении.

Уметь:

УК-3.2/Ум1 Уметь выявлять причины и факторы конфликтогенного взаимодействия, определяющие поведение участников совместной деятельности, учитывать интересы всех сторон в решении конфликтных ситуаций

УК-3.2/Ум2 Уметь анализировать конкретные ситуации делового общения с целью определения фактов неадекватного восприятия партнера по общению

УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и с учетом этого строит продуктивное взаимодействие в коллективе организации, участвующей в обращении медицинских изделий и фармацевтических товаров

Знать:

УК-3.3/Зн1 Знать специфику и особенности протекания межгрупповых и организационно-управленческих конфликтов, причины возникновения конфликтов в фармацевтических организациях.

УК-3.3/Зн2 Иметь представление о правилах организации деловых переговоров, с учетом национальных стилей ведения переговоров, деловой дискуссии, делового совещания и собрания; приема подчиненных, общения с коллегами и начальником.

Уметь:

УК-3.3/Ум1 Уметь проводить переговоры в конфликтных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликтные ситуации.

УК-3.3/Ум2 Уметь применять технику убеждения партнера; учитывать особенности критики в споре; слушать, управлять конфликтной ситуацией.

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.В.10 «Деловое общение» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 4.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.01 История России;

Б1.В.05 Культура русской речи;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.20.02 Деловые коммуникации на иностранных языках;

Б1.О.20.01 Иностранный язык;

Б1.О.20 Иностранный язык и деловые коммуникации на иностранном языке (модуль);

Б1.В.11 Конфликтология;

Б1.В.09 Культурология;

Б1.В.12 Основы проектной деятельности и командообразование;

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

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, нонконформизм.

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. Конфликты в деловом общении.

Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора. Техника убеждения партнера. Особенности критики в споре. Принципы ведения спора. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

Тема 1.6. Этика и психология делового общения.

Психология и общество. Психология и труд. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в деловом общении. Умение слушать в деловом общении. Принципы и правила успешной организации времени.

Тема 1.7. Этикет в деловом общении.

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 1.8. 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 1.9. 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.

Объем дисциплины и виды учебной работы

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)
Четвертый семестр	108	3	54	4	2	16	32	54	Зачет
Всего	108	3	54	4	2	16	32	54	

Разработчик(и)

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