

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

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.В.04 Деловое общение**

Направление подготовки:	04.03.01 Химия
Профиль подготовки:	Синтез и анализ органических соединений
Форма обучения:	очная

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

Компетенция(и), индикатор(ы) и результаты обучения

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

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 основы теории делового общения и культуры делового взаимодействия, особенности вербальной и невербальной коммуникации, типичные ситуации делового общения.

Уметь:

УК-4.1/Ум1 Уметь строить межличностные отношения и работать в группе.

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 и общие правила оформления документов с учетом стилистики современного делового письма.

Уметь:

УК-4.2/Ум1 Уметь оформлять документы с учетом стилистики современного делового письма.

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

Знать:

УК-4.5/Зн1 Знать стратегии и техники ведения переговоров и публичных выступлений.

УК-4.5/Зн3 Знать особенности построения публичной речи, особенности построения проблемной речи

Уметь:

УК-4.5/Ум1 Уметь применять различные стили, уровни, стратегии и средства общения, управлять этапами общения.

УК-4.5/Ум3 Уметь соблюдать правила русского речевого этикета

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.3 Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий

Знать:

УК-5.3/Зн5 Знать основы теории делового общения и культуры делового взаимодействия, особенности исторических и национальных форм делового этикета.

Уметь:

УК-5.3/Ум4 Уметь анализировать и учитывать в процессе межкультурного взаимодействия основы теории делового общения и культуры делового взаимодействия, особенности исторических и национальных форм делового этикета.

Дисциплина (модуль) Б1.В.04 «Деловое общение» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 2.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.01 История (модуль);

Б1.В.02 Культура русской речи;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.17.02 Деловые коммуникации на иностранных языках;

Б1.О.17.01 Иностранный язык;

Б1.О.17 Иностранный язык и деловые коммуникации на иностранном языке (модуль);

Б1.В.07 Конфликтология;

Б1.В.05 Культурология;

Б1.В.08 Основы проектной деятельности и командообразование;

Б3.01(Д) Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы;

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

Содержание разделов, тем дисциплины

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. 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

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Практические занятия (часы)	Лекции (часы)	Консультации в период теоретического обучения (часы)	Самостоятельная работа студента (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Второй семестр	108	3	62	32	16	14	42	Зачет (4)
Всего	108	3	62	32	16	14	42	4

Разработчик(и)

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