

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

Факультет промышленной технологии лекарств

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.06 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки: 19.03.01 Биотехнология

Профиль подготовки: Производство биофармацевтических препаратов

Формы обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Год набора: 2022

Срок получения образования: 4 года

Объем: в зачетных единицах: 2 з.е.
в академических часах: 72 ак.ч.

Разработчики:

Кандидат философских наук, доцент, кафедра
социально-гуманитарных дисциплин Пучкова И. С.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.01 Биотехнология, утвержденного приказом Минобрнауки России от 10.08.2021 № 736, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по промышленной фармации в области исследований лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 432н; "Специалист в области биотехнологии биологически активных веществ", утвержден приказом Минтруда России от 22.07.2020 № 441н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра биотехнологии	Ответственный за образовательную программу	Топкова О. В.	Согласовано	07.06.2022
2	Кафедра социально-гуманитарных дисциплин	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Воробьева С. А.	Рассмотрено	15.06.2022, № 12
3	Методическая комиссия факультета	Председатель методической комиссии/совета	Алексеева Г. М.	Согласовано	01.07.2022, № 7

Согласование и утверждение образовательной программы

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	факультет промышленной технологии лекарств	Декан, руководитель подразделения	Куваева Е. В.	Согласовано	23.06.2022, № 11

1. 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/Зн2 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/Ум2 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/Зн2 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/Ум2 Уметь соблюдать правила русского речевого этикета.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.В.06 «Деловое общение» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 3.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

ФТД.В.01 Английский язык с нуля;

Б1.О.10.01 Иностранный язык;

Б1.В.02 Социология;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Б1.О.10.02 Деловые коммуникации на иностранных языках;

Б1.О.10.01 Иностранный язык;

Б1.О.10 Иностранный язык и деловые коммуникации на иностранном языке (модуль);

Б3.О.01(Д) Подготовка к процедуре защиты 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.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации в период теоретического обучения (часы)	Лекции (часы)	Семинар (часы)	Самостоятельная работа студента (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Третий семестр	72	2	42	2	14	26	28	Зачет (2)
Всего	72	2	42	2	14	26	28	2

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации в период теоретического обучения	Лекции	Самостоятельная работа студента	Семинар	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
Раздел 1. Теоретические и прикладные проблемы делового общения.	70	2	14	28	26	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.5
Тема 1.1. Теоретические основы делового общения.	8		2	2	4	
Тема 1.2. Структура делового общения.	6		2	2	2	
Тема 1.3. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловом общении.	6		2	2	2	
Тема 1.4. Основные формы делового общения.	10		2	4	4	
Тема 1.5. Конфликты в деловом общении.	10		2	4	4	
Тема 1.6. Этика и психология делового общения.	10		2	4	4	

Тема 1.7. Этикет в деловом общении.	4			2	2
Тема 1.8. Документационное обеспечение делового общения. Интернет в деловом общении.	4			2	2
Тема 1.9. Общение с клиентами - психология, правила, этика, техники.	12	2	2	6	2
Итого	70	2	14	28	26

4.2. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Доклад, сообщение

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Доклад, сообщение

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Кейс-задача
Доклад, сообщение

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Кейс-задача
Доклад, сообщение

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Доклад, сообщение

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Кейс-задача
Доклад, сообщение

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Доклад, сообщение

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Кейс-задача
Доклад, сообщение

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.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Кейс-задача

4.3. Содержание занятий семинарского типа.

Очная форма обучения. Консультации в период теоретического обучения (2 ч.)

Раздел 1. Теоретические и прикладные проблемы делового общения. (2 ч.)

Тема 1.1. Теоретические основы делового общения.

Тема 1.2. Структура делового общения.

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

Тема 1.4. Основные формы делового общения.

Тема 1.5. Конфликты в деловом общении.

Тема 1.6. Этика и психология делового общения.

Тема 1.7. Этикет в деловом общении.

Тема 1.8. Документационное обеспечение делового общения. Интернет в деловом общении.

Тема 1.9. Общение с клиентами - психология, правила, этика, техники. (2 ч.)
Консультация по порядку проведения промежуточной аттестации.

4.4. Содержание занятий лекционного типа.

Очная форма обучения. Лекции (14 ч.)

Раздел 1. Теоретические и прикладные проблемы делового общения. (14 ч.)

Тема 1.1. Теоретические основы делового общения. (2 ч.)

Теоретические основы делового общения.

Тема 1.2. Структура делового общения. (2 ч.)

Структура делового общения

Тема 1.3. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловом общении. (2 ч.)

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

Тема 1.4. Основные формы делового общения. (2 ч.)

Основные формы делового общения.

Тема 1.5. Конфликты в деловом общении. (2 ч.)

Конфликты в деловом общении.

Тема 1.6. Этика и психология делового общения. (2 ч.)

Этика и психология делового общения.

Тема 1.7. Этикет в деловом общении.

Тема 1.8. Документационное обеспечение делового общения. Интернет в деловом общении.

Тема 1.9. Общение с клиентами - психология, правила, этика, техники. (2 ч.)

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

4.5. Содержание занятий семинарского типа.

Очная форма обучения. Семинар (26 ч.)

Раздел 1. Теоретические и прикладные проблемы делового общения. (26 ч.)

Тема 1.1. Теоретические основы делового общения. (4 ч.)

1. Деловое общение: понятие, содержание, структура, цели, средства и функции (2 часа).
2. Дискуссия на тему "Теоретические основы делового общения" (2 часа).

Тема 1.2. Структура делового общения. (2 ч.)

Коммуникативная и интерактивная стороны общения в деловой сфере. Перцептивная сторона общения.

Тема 1.3. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловом общении. (2 ч.)

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

Тема 1.4. Основные формы делового общения. (4 ч.)

1. Беседа, переговоры, дискуссия в деловом общении. Общение с коллегами. Публичные выступления (2 часа).
2. Деловая игра "Переговоры" *(2 часа).

Тема 1.5. Конфликты в деловом общении. (4 ч.)

1. Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора. Техника убеждения партнера. Особенности критики в споре. Принципы ведения спора. (2 часа).
2. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. (2 часа).

Тема 1.6. Этика и психология делового общения. (4 ч.)

1. Психология и общество. Психология и труд. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. (2 часа).
2. Защита от манипуляций в деловом общении. Умение слушать в деловом общении. Принципы и правила успешной организации времени. (2 часа).

Тема 1.7. Этикет в деловом общении. (2 ч.)

Основные понятия об этикете. Психологические детерминанты имиджа делового человека.

Тема 1.8. Документационное обеспечение делового общения. Интернет в деловом общении. (2 ч.)

1. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности. Интернет в деловом общении.

Тема 1.9. Общение с клиентами - психология, правила, этика, техники. (2 ч.)

Типы клиентов. Выявление потребностей клиента.

4.6. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Очная форма обучения. Самостоятельная работа студента (28 ч.)

Раздел 1. Теоретические и прикладные проблемы делового общения. (28 ч.)

Тема 1.1. Теоретические основы делового общения. (2 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний.

Тема 1.2. Структура делового общения. (2 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний.

Тема 1.3. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловом общении. (2 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний.

Тема 1.4. Основные формы делового общения. (4 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний.

Тема 1.5. Конфликты в деловом общении. (4 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний.

Тема 1.6. Этика и психология делового общения. (4 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний.

Тема 1.7. Этикет в деловом общении. (2 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний.

Тема 1.8. Документационное обеспечение делового общения. Интернет в деловом общении. (2 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний.

Тема 1.9. Общение с клиентами - психология, правила, этика, техники. (6 ч.)

Подготовка к текущему контролю знаний. Подготовка к промежуточной аттестации.

5. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация: Зачет, Второй семестр.

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета. Зачет проводится в форме оценки портфолио.

Порядок проведения зачета:

1. Зачет проводится в период теоретического обучения. Не допускается проведение зачета на последних аудиторных занятиях.

2. Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки.

3. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в ведомость и зачетную книжку студента. Положительная оценка заносится в ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительная оценка проставляется только в ведомости. В случае неявки студента для сдачи зачета в ведомости вместо оценки делается запись «не явился».

Если по итогам проведенной промежуточной аттестации хотя бы одна из компетенций не сформирована на уровне требований к дисциплине в соответствии с образовательной программой (результаты обучающегося не соответствуют критерию сформированности компетенции), обучающемуся выставляется оценка «не зачтено».

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Кузнецов,, И. Н. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов,. - Деловое общение - Москва: Дашков и К, 2018. - 524 с. - 978-5-394-02951-6. - Текст: электронный. // ЭБС IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/85214.html> (дата обращения: 15.09.2022). - Режим доступа: по подписке

2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко,, Л. И. Зотова,, В. Н. Лавриненко, [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко. - Психология и этика делового общения - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 419 с. - 978-5-238-01050-2. - Текст: электронный. // ЭБС IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html> (дата обращения: 15.09.2022). - Режим доступа: по подписке

3. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений [Электронный ресурс]: Мастера психологии - Санкт-Петербург: Питер, 2012. - 576 с.

Дополнительная литература

1. Психология общения: энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева,, В. В. Абраменкова,, С. М. Аврамченко, [и др.]; под редакцией А. А. Бодалева. - Психология общения - Москва: Когито-Центр, 2019. - 600 с. - 978-5-89353-335-4. - Текст: электронный. // ЭБС IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html> (дата обращения: 15.09.2022). - Режим доступа: по подписке

2. Выходцева,, И. С. Речевая культура делового общения: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений / И. С. Выходцева,. - Речевая культура делового общения - Саратов: Вузовское образование, 2016. - 48 с. - 2227-8397. - Текст: электронный. // ЭБС IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html> (дата обращения: 15.09.2022). - Режим доступа: по подписке

6.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPR BOOKS : электронная библиотечная система / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа»., гл.ред. Е. А. Богатырева. — [Саратов]

2. <http://www.studentlibrary.ru> - ЭБС «Консультант студента» : / ООО «Политехресурс». – Москва

6.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для обеспечения реализации дисциплины используется стандартный комплект программного обеспечения (ПО), включающий регулярно обновляемое свободно распространяемое и лицензионное ПО, в т.ч. MS Office.

Программное обеспечение для адаптации образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Программа экранного доступа Nvda - программа экранного доступа к системным и офисным приложениям, включая web-браузеры, почтовые клиенты, Интернет-мессенджеры и офисные пакеты. Встроенная поддержка речевого вывода на более чем 80 языках. Поддержка большого числа брайлевских дисплеев, включая возможность автоматического обнаружения многих из них, а также поддержка брайлевского ввода для дисплеев с брайлевской клавиатурой. Чтение элементов управления и текста при использовании жестов сенсорного экрана.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

*Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)*

Не используется.

6.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Для обеспечения реализации дисциплины используется оборудование общего назначения, специализированное оборудование, оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий по списку.

Оборудование общего назначения:

Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления) - для проведения лекционных и семинарских занятий.

Компьютерный класс (с выходом в Internet) - для организации самостоятельной работы обучающихся.

Оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (место размещения - учебно-методический отдел, устанавливается по месту проведения занятий (при необходимости)):

Устройство портативное для увеличения DION OPTIC VISION - предназначено для обучающихся с нарушением зрения с целью увеличения текста и подбора контрастных схем изображения;

Электронный ручной видеоувеличитель Bigger D2.5-43 TV - предназначено для обучающихся с нарушением зрения для увеличения и чтения плоскочечатного текста;

Радиокласс (радиомикрофон) «Сонет-PCM» РМ-6-1 (заушный индиктор) - портативная звуковая FM-система для обучающихся с нарушением слуха, улучшающая восприятие голосовой информации.

учебные помещения

Мультимедийный проектор Benq MX 535 с подвесом и соединительный кабелем (потолочный) - 1 шт.

Ноутбук Aser eMachines G525-902G16Mi 14.3 - 1 шт.

Мультимедийный проектор Benq MX 535 с подвесом и соединительный кабелем (потолочный) - 1 шт.

Ноутбук Aser eMachines G525-902G16Mi 14.3 - 1 шт.

7. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

В ходе реализации учебного процесса по дисциплине проводятся учебные занятия и выполняется самостоятельная работа. По вопросам, возникающим в процессе выполнения самостоятельной работы, проводятся консультации.

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии:

Информирование: <https://edu-spcpu.ru/course/view.php?id=3653>

Консультирование: <https://edu-spcpu.ru/course/view.php?id=3653>

Контроль: <https://edu-spcpu.ru/course/view.php?id=3653>

Размещение учебных материалов: <https://edu-spcpu.ru/course/view.php?id=3653>

Учебно-методическое обеспечение:

Пучкова И.С. Деловое общение : электронный учебно-методический комплекс / И.С. Пучкова;

Методические указания по формам работы

Консультации в период теоретического обучения

Консультации в период теоретического обучения предназначены для разъяснения порядка выполнения самостоятельной работы и ответа на сложные вопросы в изучении дисциплины.

Лекции

Лекции предназначены для сообщения обучающимся необходимого для изучения дисциплины объема теоретического материала. В рамках лекций преподавателем могут реализовываться следующие интерактивные образовательные технологии: дискуссия, лекция с ошибками, видеоконференция, вебинар.

Практические занятия

Практические занятия предусматривают применение преподавателем различных интерактивных образовательных технологий и активных форм обучения: дискуссия, деловая игра, круглый стол, мини-конференция. Текущий контроль знаний осуществляется на практических занятиях и проводится в форме:

Кейс-задачи

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: задания для решения кейс-задачи.

Доклада, сообщения

Краткая характеристика оценочного средства: представляет собой продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Представление оценочного средства в оценочных материалах: темы докладов, сообщений.