Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
(НовГУ)
Великий Новгород
Институт медицинского образования
Кафедра общей патологии

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ИМО
_____ В.Р. Вебер
«23» 03 2017 г.

«Персонал и деловое общение»

Дисциплина для студентов специальности 33.05.01 «фармация»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебного отдела
_____ Богдашова И.В.
подпись
06 апреля 2017 г.
число месяц

Заведующий выпускающей кафедрой
_____ Оконенко Л.Б.
подпись
23 03 2017 г.
число месяц

Разработал
(должность) зав. КОП
_____ Оконенко Т.И.
подпись
23 03 2017 г.
число месяц

Принято на заседании кафедры
Протокол № 7 от 23.03 2017 г.
Заведующий кафедрой
_____ Т.И. Оконенко
подпись
23 03 2017 г.
число месяц

Великий Новгород – 2017

1. Цели учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины является овладение студентами знаний о различных формах делового общения для достижения положительного результата при деловом взаимодействии и предупреждения конфликтных ситуаций.

Задачи обучения:

1. освоение студентами форм и сфер делового общения с партнерами и официальными лицами
2. усвоение основ конфликтного взаимодействия и изучение основных стратегий поведения в конфликте.

2 Место дисциплины в структуре ОП специальности

Дисциплина входит в вариативную часть (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины».

Для успешного освоения данной дисциплины студент должен владеть знаниями, умениями и навыками, сформированными при изучении следующих дисциплин:

«Персонал и деловое общение» является интегративной, межпредметной дисциплиной. Для успешного освоения данной дисциплины студент должен владеть знаниями, умениями и навыками, сформированными при изучении таких дисциплин как философия, биоэтика, психология, менеджмент, русский язык и культура речи, управление и экономика фармации и тесно взаимосвязана с ними.

Это позволяет обеспечить прочные знания провизоров по овладению культурой делового общения.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

В процессе изучения данной дисциплины у студента формируются следующиеобщепрофессиональные компетенции:

ОПК – 1 – готовность решать стандартные задачи профессиональной деятельности с использованием знаний основ делового общения, медико-биологической и фармацевтической терминологии, информационно-коммуникационных технологий и учетом основных требований информационной безопасности;

ПК – 21 – способность к анализу и публичному представлению научной фармацевтической информации;

У-ровни	Показатели ОПК 1	Оценочная шкала		
		3	4	5
Пороговый уровень	Знает основные понятия и термины, основы делового общения	Знание и понимание основных терминов дисциплины со значительными пробелами.	Знание и понимание основных терминов дисциплины с незначительными пробелами.	Полное знание и понимание терминов дисциплины.
	Умеет - осуществлять поиск необходимой информации, воспринимать, анализировать, обобщать и систематизировать полученную информацию; - проводить публичные выступления;	Умеет применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче	Умеет применять теоретические знания к конкретному фактическому материалу с некоторыми ошибками.	Умеет применять теоретические знания к конкретному фактическому материалу с некоторыми ошибками.
	Владеет навыками деловых коммуникаций и способами получения информации	Владеет часто встречающими навыками делового взаимодействия в конкретно сформулированной ситуации с грубыми ошибками	Практические задания по применению навыков делового общения выполняет с незначительными недочетами, не оказывающими влияния на правильность решения.	Свободновладеет часто встречающими навыками делового взаимодействия в конкретно сформулированной ситуации
Базовый уровне	Знает основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	Знание и понимание теоретического содержания дисциплины со значительными пробелами	Знание и понимание теоретического содержания дисциплины с незначительными пробелами	Полное знание и понимание теоретического содержания дисциплины
	Умеет осуществлять поиск необходимой информации, воспринимать, анализировать, обобщать и систематизировать полученную информацию (в том числе для публичных выступлений); - диагностировать коммуникационные барьеры в организации	выявляет достоверные источники информации, обрабатывает, анализирует информацию для деловых коммуникаций (в том числе проведения публичных выступлений) со значительными ошибками	В большинстве случаев умеет выявить достоверные источники информации, обработать и проанализировать еедля деловых коммуникаций (в том числе проведения публичных выступлений)	Свободно выявляет достоверные источники информации, обрабатывает, анализируетее для деловых коммуникаций (в том числе проведения публичных выступлений)

н ь	Владеетразличными формами делового, способами получения и обобщения информации; методами формирования и поддержания этического климата в организации;	готов включаться во взаимодействие при деловом общении, собирать и предоставлять необходимую информацию с грубыми нарушениями этических правил и норм	готов включаться во взаимодействие при деловомобщени, собирать и предоставлять необходимую информацию с незначительными нарушениями этических норм и правил	готов включаться во взаимодействие при деловом общении с соблюдением этических норм и правил

ПК - 21

У-ровни	**Показатели**	**Оценочная шкала**		
		3	**4**	**5**
п о р о г о в ы й у р о в е н ь	Знает основную медицинскую и фармацевтическую терминологию	Знает и понимает основные термины дисциплины со значительными пробелами.	Демонстрирует пробелы в знаниях основной медицинской и фармацевтической терминологии	Демонстрирует свободное знание основной медицинской и фармацевтической терминологии
	Умеет обмениваться информацией и профессиональными знаниями устно и письменно	Испытывает трудности при общении на профессиональные темы Испытывает трудности при написании работ на профессиональные темы	Может сформулировать различные типы информации на профессиональные темы с незначительными затруднениями Демонстрирует хорошие навыки при написании работ на профессиональные темы	Может сформулировать различные типы информации на профессиональные темы Демонстрирует отличные навыки при написании работ на профессиональные темы
	Владеет навыками логического построения публичной речи (сообщения, доклады) Технологиями преобразования информации: текстовые, табличные редакторы; техникой работы в сети Интернет для профессиональной деятельности; Нормативной, справочной и научной литературой для решения	Демонстрирует ограниченное владение навыками логического построения публичной речи Испытывает трудности при преобразования информации: текстовые, табличные редакторы; техникой работы в сети Интернет для профессиональной деятельности; работой с нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач	Демонстрирует хорошее владение навыками логического построения публичной речи Владеет навыками преобразования информации: текстовые, табличные редакторы; техникой работы в сети Интернет для профессиональной деятельности; работой с нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач	Владеет всеми основными навыками логического построения публичной речи Владеет навыками преобразования информации: текстовые, табличные редакторы; техникой работы в сети Интернет для профессиональной деятельности; работой с нормативной, справочной и

	профессиональных задач			научной литературой для решения профессиональных задач
базовый уровень	Знает основную медицинскую и фармацевтическую терминологию, в том числе на изучаемом иностранном и латинском языке Допускает незначительные неточности в знаниях основной медицинской и фармацевтической терминологии	Демонстрирует пробелы в знаниях основной медицинской и фармацевтической терминологии, Лексический минимум в латинском языке с трудом позволяет осуществлять профессионально-ориентированную коммуникацию и получать информацию из зарубежных источников	Допускает незначительные неточности в знаниях основной медицинской и фармацевтической терминологии Лексический минимум в изучаемом иностранном и латинском языке позволяет осуществлять профессионально -ориентированную коммуникацию и получать информацию из зарубежных источников	Демонстрирует свободное знание основной медицинской и фармацевтической терминологии Лексический минимум в изучаемом иностранном и латинском языках позволяет осуществлять профессионально -ориентированную коммуникацию и получать информацию из зарубежных источников
	Умеет обмениваться информацией и профессиональными знаниями устно и письменно, читать и писать на латинском и изучаемом языке	Испытывает значительные трудности при общении на профессиональные темы и при написании работ на профессиональные темы	Может сформулировать различные типы информации на профессиональные темы, в том числе на латинском и изучаемом иностранном языке с незначительными затруднениями Демонстрирует хорошие навыки при написании работ на профессиональные темы	Может сформулировать различные типы информации на профессиональные темы, в том числе на латинском и изучаемом иностранном языке Демонстрирует отличные навыки при написании работ на профессиональные темы
	Владеет Навыками логического построения публичной речи (сообщения, доклады); иностранным языком в объеме, необходимом для возможности профессиональной и бытовой коммуникации с иностранными коллегами и получения информации из зарубежных источников; Технологиями преобразования информации: текстовые, табличные редакторы; техникой работы в сети Интернет для профессиональной	Демонстрирует ограниченное владение навыками логического построения публичной речи, иностранными языками Испытывает трудности при преобразовании информации: текстовые, табличные редакторы; техникой работы в сети Интернет для профессиональной деятельности; работой с нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач	Демонстрирует хорошее владение навыками логического построения публичной речи, иностранными языками Владеет навыками преобразования информации: текстовые, табличные редакторы; техникой работы в сети Интернет для профессиональной деятельности; работой с нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач	Владеет всеми основными навыками логического построения публичной речи, иностранными языками Владеет навыками преобразования информации: текстовые, табличные редакторы; техникой работы в сети Интернет для профессиональной деятельности; работой с нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач

	деятельности; нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач			

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Трудоемкость дисциплины и формы аттестации

Специальность 33.05.01 – Фармация
Форма обучения дневная

Учебная работа (УР)	Всего	Распределение по семестрам
		8
Полная трудоемкость дисциплины в зачетных единицах (ЗЕ), в т.ч.: - зачет, ЗЕ Распределение трудоемкости по видам УР в академических часах (АЧ): - лекции - практические занятия - в том числе, аудиторная СРС - внеаудиторная СРС	2 18 36 18 18	2 18 36 18 18
Аттестация:	зачет	зачет

Специальность 33.05.01 – Фармация
Форма обучения заочная

Учебная работа (УР)	Всего	Распределение по семестрам	
		5	6
Полная трудоемкость дисциплины в зачетных единицах (ЗЕ), в т.ч.: - экзамен, ЗЕ Распределение трудоемкости по видам УР в академических часах (АЧ): - лекции - практические занятия - внеаудиторная СРС	2 6 2 66	 4	 2 2 66
Аттестация:	зачет		зачѐт

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1: Основы делового общения

1.1. Общение. Сущность делового общения персонала в организации. Деловое общение в группе. Роль эмоций.

1.2. Персонал. Общение - многоплановый процесс развития контактов между людьми. Этика делового общения; нисходящая этика (руководитель-подчиненный), восходящая этика (подчиненный-руководитель), этика по горизонтали (сотрудник-сотрудник).

1.3. Основы конфликтологии в деловом общении. Этика деятельности руководителя.

Колоквиум.

Раздел II. Формы делового общения.

2.1. Дистанционное общение: этические нормы телефонного разговора, электронная переписка

2.2. Письменные коммуникации (отчет, доклад, анкета, резюме, деловая переписка) и деловые публичные выступления
2.3. Переговорный процесс с деловыми партнерами. Деловая беседа. Деловые совещания
Раздел III. Правила и этикет деловых отношений
3.1.Этикет в практике деловых отношений. Этикет делового человека
Коллоквиум.

Календарный план, наименование разделов дисциплины с указанием трудоемкости по видам учебной работы представлены в технологической карте дисциплины (приложение Б).

4.3. Организация изучения дисциплины

Методические рекомендации по организации изучения дисциплины с учетом использования в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий даются в Приложении А.

5. Контроль и оценка качества освоения дисциплины

Контроль качества освоения студентами дисциплины и его составляющих осуществляется непрерывно в течение всего периода обучения с использованием балльно-рейтинговой системы (БРС), являющейся обязательной к использованию всеми структурными подразделениями университета.
Для оценки качества освоения дисциплины используются формы контроля: текущий – регулярно в течение всего семестра; рубежный – на девятой неделе семестра; семестровый – по окончании изучения дисциплины. При этом максимальное число баллов, которое может набрать студент – 100, минимальное – 50.
Оценка качества освоения дисциплины осуществляется с использованием фонда оценочных средств, разработанного для данной дисциплины, по всем формам контроля в соответствии с положением «Об организации учебного процесса по основным образовательным программам высшего профессионального образования» и положением «О фонде оценочных средств».

Содержание видов контроля и их график отражены в технологической карте дисциплины (Приложение Б).

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины представлено **Картой учебно-методического обеспечения** (Приложение В)

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины
Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы:
для проведения лекций, а также практических занятий – аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием – для демонстрации слайдов
для проведения практических занятий –тесты, практические задания.

Приложения (обязательные):

А – Методические рекомендации по организации изучения

дисциплины Б – Технологическая карта В - Карта учебно-

методического обеспечения дисциплины

Приложение А

Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Раздел 1: Основы делового общения

1.4. Общение. Сущность делового общения персонала в организации. Деловое общение в группе. Роль эмоций.

Цель: Сформировать у студентов понятия о деловом общении.

Ключевые понятия: Деловое общение, вербальное и невербальное общение, прямое и косвенное общение, стиль делового общения и принципы

Технологии и формы организации:

Информационная лекция, практическое занятие с коллективными заданиями и индивидуальной работой студентов.

Приѐмы: рассказ, пример, ответы на вопросы

Задания для практических занятий*:* Разбор ситуационных задач, деловая игра

Задания для самостоятельной работы:

Более глубокое изучение теоретического материала темы, используя: а) лекционный материал; б) учебники.

Вопросы к занятию:

1. Деловой общение и успех: понятие, содержание
2. Общие принципы построения делового общения: пунктуальность, конфиденциальность, доброжелательность и приветливость, внимание к окружающим, внешний облик, грамотность.
3. Деловое общение: прямое и косвенное
4. Виды делового общения: вербальное и невербальное.
5. Стили делового общения: ритуальный стиль, манипулятивный стиль, гуманистический стиль
6. Виды делового общения по содержанию – формальное, неформальное
7. Понятия «профессиональная деятельность», профессиональное общение», «профессиональная культура».
8. Понятия «эмоции» и «чувства».
9. Классификация эмоций.
10. Расстройства эмоциональной сферы.
11. Эмоции и общение.
12. Перечислите составляющие профессиональной культуры.
13. Какие умения составляют профессиональную компетентность провизора?
14. В чем состоят особенности профессиональной деятельности провизора?

1.2. Персонал. Общение - многоплановый процесс развития контактов между людьми. Этика делового общения; нисходящая этика (руководитель-подчиненный), восходящая этика (подчиненный-руководитель), этика по горизонтали (сотрудник-сотрудник).Этика деятельности руководителя

Цель: Сформировать у студентов понятие обобщении как о многоплановом процессе развития контактов между людьми

Ключевые понятия: этика делового общения, нисходящая этика, восходящая этика, этика по горизонтали, профессиональная этика

Технологии и формы организации:

Информационная лекция, практическое занятие с коллективными заданиями и индивидуальной работой студентов.

Приѐмы: рассказ, пример, ответы на вопросы

Задания для практических занятий: Разбор ситуационных задач, деловая игра, дискуссия

Задания для самостоятельной работы:

Более глубокое изучение теоретического материала темы, используя: а) лекционный материал; б) учебники.

Вопросы к занятию:

1. Понятие этики делового общения.
2. Этические нормы в деловом общении.
3. Общие этические принципы делового общения
4. Этика делового общения «сверху-вниз» 7
5. Этические принципы и нормы, которые должен использовать руководитель в общении с подчиненными
6. Этика делового общения «снизу-вверх».
7. Принципы этики делового общения между коллегами
8. этических норм и принципов, которые можно использовать в общении с руководителем:
9. Этика делового общения «по горизонтали»
10. Соблюдение каких этических принципов Вы считаете наиболее важными для развития деловых отношений в современных условиях?
11. Каковы причины усиления внимания в современном обществе к этической стороне деловых отношений?
12. Выделите этические проблемы на макроуровне и микроуровне деловых отношений.
13. Этика общения в трудовом коллективе.
14. Что такое «профессиональная этика»?
15. Каковы основные функции профессиональной этики провизора?

1.3. Основы конфликтологии в деловом общении. Конфликт. Пути преодоления конфликта. Стресс. Виды профессионального стресса. Синдром эмоционального выгорания.

Цель: Сформировать у студентов понятия о конфликте, стрессе, путях преодоления конфликта и синдроме эмоционального выгорания.

Ключевые понятия:конфликт, пути преодоления конфликта, стресс, профессиональный стресс, проявление стресса, пути преодоления конфликта, синдром эмоционального выгорания

Технологии и формы организации:

Информационная лекция, практическое занятие с коллективными заданиями и индивидуальной работой студентов.

Приѐмы: рассказ, пример, ответы на вопросы

Задания для практических занятий:Разбор ситуационных задач, деловая игра, дискуссия

Задания для самостоятельной работы:

Более глубокое изучение теоретического материала темы, используя: а) лекционный материал; б) учебники.

Вопросы к занятию:

1. Структура конфликта.
2. Функции конфликта.
3. Динамика конфликта.
4. Типология конфликта.
5. Факторы возникновения и развития конфликтов (причины).
6. Типы конфликтных личностей.
7. Модели поведения в конфликте.
8. Методы управления конфликтами.
9. Причины и стратегии разрешения конфликта.
10. Стресс. Виды профессионального стресса.

11. Основные последствия стресса.
12. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ)
13. Симптомы СЭВ
14. Факторы, провоцирующие профессиональное выгорание
15. Стадии СЭВ
16. Предупреждение эмоционального и профессионального выгорания

Колоквиум.

Раздел II. Формы делового общения.

2.1. Дистанционное общение: этические нормы телефонного разговора, электронная переписка

Цель: Сформировать у студентов понятие о дистанционном общении, его особенностях

Ключевые понятия:речевой этикет, дистанционное общение, нетикет, спам, официальные деловые письма**,** резюме, техника личной работы, электронная переписка

Технологии и формы организации:

Информационная лекция, практическое занятие с коллективными заданиями и индивидуальной работой студентов.

Приѐмы: рассказ, пример, ответы на вопросы

Задания для практических занятий: Разбор ситуационных задач, деловая игра: студенты разбиваются на пары. Каждая пара получает индивидуальную ситуацию делового телефонного разговора, которую должны проиграть. Работа подразумевает анализ ситуации участниками и зрителями, дискуссия.

Задания для самостоятельной работы:

Более глубокое изучение теоретического материала темы, используя: а) лекционный материал; б) учебники.

Вопросы к занятию:

1. Перечислите формы делового общения и охарактеризуйте каждую из них.
2. Телефонный звонок: особенности общения и правила организации. Этикет телефонного общения (Приветствие. Скорость передачи информации. Тактичность. Окончание разговора).
3. Отличие прямого визуального общения и общения по телефону.
4. Этикет телефонного разговора, когда звоните вы. Приветствие. Учет интересов того, кому вы звоните.
5. Длительные переговоры, или «телефонный день».
6. Почему надо соблюдать этику сетевого общения?
7. Каковы общесетевые правила общения? Этикет работы в компьютерных сетях.
8. Этикет пользования электронной почтой.
9. Какими основными правилами надо руководствоваться при электронной переписке?
10. Какие ограничения накладываются на присоединяемые к электронному письму файлы?
11. Как следует вести себя в чате?
12. Какие правила следует соблюдать в телеконференциях?
13. Этикет новых видов коммуникации: телеконференции, дискуссионные группы, чаты.

2.2. Письменные коммуникации (отчет, доклад, анкета, резюме, деловая переписка) и деловые публичные выступления.

Цель: Сформировать у студентов понятие о различных видах письменных коммуникаций и деловых публичных выступлениях.

Ключевые понятия:письменная коммуникация, анкета, резюме, деловая переписка, официальная корреспонденция, деловое письмо, презентация, доклад, публичная речь,ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, аргумент, поведение, техника речи.

Технологии и формы организации:

Информационная лекция, практическое занятие с коллективными заданиями и индивидуальной работой студентов.

Приѐмы: рассказ, пример, ответы на вопросы

Задания для практических занятий: Разбор ситуационных задач, деловая игра, дискуссия, составление анкет, резюме.Каждый студент должен подготовить небольшую презентацию и предъявить ее вниманию своих коллег. Каждое выступление должно сопровождаться вопросами, то есть моделируется ситуация делового общения, которая в конце обсуждается.

Задания для самостоятельной работы:

Более глубокое изучение теоретического материала темы, используя: а) лекционный материал; б) учебники.

Вопросы к занятию:

1. Письменная коммуникация как составная часть имиджа.
2. Письменное изложение мыслей как проявление интеллекта и умения общаться с людьми
3. Отчет как средство коммуникации. Основное назначение отчета — передавать информацию.
4. Анкета как источник информации. Структура и форма анкеты. Составление анкеты.
5. Деловая переписка как составная часть делового общения. Виды официальной переписки.
6. Общие правила оформления официальной корреспонденции.
7. Требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила.
8. Структура делового письма: организация-отправитель, ссылки, дата, адрес. Вступительное обращение. Тема письма. Основной текст письма. Заключительная формула вежливости. Подпись.
9. Особенности письменной коммуникации.
10. Стандарты письменной коммуникации.
11. Резюме, требования к составлению.
12. Деловые публичные выступления
13. Публичная речь как один из жанров деловой коммуникации.
14. Этапы подготовки докладов и разделы
15. Разнообразие докладов. Доклад как изложение и обоснование результатов работы.
16. Виды речей, особенности, правила, подготовка, структура.
17. Презентация: понятие, цель, структура.
18. Подготовка к презентации: диагностика аудитории, выбор стратегии и стиля презентации.
19. Приемы эффективной подготовки к выступлению.
20. Взаимодействие с аудиторией в деловом выступлении: установление контакта, коммуникативный контроль, ответы на вопросы, завершение выступления.

2.3. Переговорный процесс с деловыми партнерами. Деловая беседа. Деловые совещания

Цель: Сформировать у студентов понятие о переговорном процессе с деловыми партнерами

Ключевые понятия:переговорный процесс, деловые партнеры, деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры; контраргумент; контакт; принципиальный стиль переговоров; позиционный торг.

Технологии и формы организации:

Информационная лекция, практическое занятие с коллективными заданиями и индивидуальной работой студентов.

Приѐмы: рассказ, пример, ответы на вопросы

Задания для практических занятий: Разбор ситуационных задач, деловая игра, дискуссия.

Задания для самостоятельной работы:

Более глубокое изучение теоретического материала темы, используя: а) лекционный материал; б) учебники.

Вопросы к занятию:

1. Что собой представляет деловая беседа как основная форма делового общения?
2. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
3. Деловые переговоры.
4. Стратегии поведения в деловых переговорах: выиграл – проиграл (win-lose); проиграл – выиграл (lose-win); проиграл – проиграл(lose-lose); выиграл – выиграл (win-win); выиграл – выиграл или сделка отменяется (win-winornodeal).
5. Различные форматы переговоров.
6. Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений.
7. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны.
8. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.
9. Понятие делового совещания, основные цели и типы совещаний.
10. Основные правила ведения совещаний.
11. Этапы принятия решений на совещаниях.
12. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Организация совещаний.

Раздел III. Правила и этикет деловых отношений

3.1.Этикет в практике деловых отношений. Этикет делового человека.

Цель: Сформировать у студентов понятие о переговорном процессе с деловыми партнерами

Ключевые понятия:имидж, внешность, стиль, этическая модель поведения, обаяние, дресс-код.

Технологии и формы организации:

Информационная лекция, практическое занятие с коллективными заданиями и индивидуальной работой студентов.

Приѐмы: рассказ, пример, ответы на вопросы

Задания для практических занятий: Разбор ситуационных задач, деловая игра: студентам предлагается прийти на занятие в деловой одежде. Работа подразумевает анализ собственного внешнего вида, а также предложенных образцов; дискуссия.

Задания для самостоятельной работы:

Более глубокое изучение теоретического материала темы, используя: а) лекционный материал; б) учебники.

Вопросы к занятию:

1. Понятие, виды и свойства этикета.
2. Основные правила делового этикета (правила приветствия, представления, обращения, поведения в кабинете начальника, деловой субординации, приема по личным вопросам; деловые подарки и сувениры).

3. Деловой этикет в общении с иностранными партнерами.
4. Понятие имиджа.
5. Факторы, влияющие на формирование имиджа (модель поведения, внешность, манера общения).
6. Элементы имиджа деловой женщины.
7. Элементы имиджа делового мужчины.
8. Дресс-код.
9. Деловойстиль: business formal, business general.
10. Офисный стиль одежды smartcasual.
11. Три важных зоны в облике делового человека. Аксессуары.
12. Особенности представительских отношений в формах международно-политического и межнационального общения.

ПриложениеА

Вопросы к коллоквиуму

1. Деловой общение и успех: понятие, содержание
2. Общие принципы построения делового общения: пунктуальность, конфиденциальность, доброжелательность и приветливость, внимание к окружающим, внешний облик, грамотность.
3. Деловое общение: прямое и косвенное
4. Виды делового общения: вербальное и невербальное.
5. Стили делового общения: ритуальный стиль, манипулятивный стиль, гуманистический стиль
6. Виды делового общения по содержанию – формальное, неформальное
7. Понятия «профессиональная деятельность», профессиональное общение», «профессиональная культура».
8. Понятия «эмоции» и «чувства».Классификация эмоций.
9. Расстройства эмоциональной сферы.
10. Эмоции и общение.
11. Перечислите составляющие профессиональной культуры.
12. Какие умения составляют профессиональную компетентность провизора?
13. В чем состоят особенности профессиональной деятельности провизора?
14. Понятие этики делового общения.
15. Этические нормы в деловом общении.
16. Общие этические принципы делового общения
17. Этика делового общения «сверху-вниз» 7
18. Этические принципы и нормы, которые должен использовать руководитель в общении с подчиненными
19. Этика делового общения «снизу-вверх».
20. Принципы этики делового общения между коллегами
21. этических норм и принципов, которые можно использовать в общении с руководителем:
22. Этика делового общения «по горизонтали»
23. Соблюдение каких этических принципов Вы считаете наиболее важными для развития деловых отношений в современных условиях?
24. Каковы причины усиления внимания в современном обществе к этической стороне деловых отношений?
25. Выделите этические проблемы на макроуровне и микроуровне деловых отношений.
26. Этика общения в трудовом коллективе.
27. Что такое «профессиональная этика»?
28. Каковы основные функции профессиональной этики провизора?
29. Структура конфликта.
30. Функции конфликта.
31. Динамика конфликта.
32. Типология конфликта.
33. Факторы возникновения и развития конфликтов (причины).
34. Типы конфликтных личностей.
35. Модели поведения в конфликте.
36. Методы управления конфликтами.
37. Стратегии разрешения конфликта.
38. Стресс. Виды профессионального стресса. Его исходы.
39. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ)

ПриложениеА

Образец практического задания дисциплины «Персонал и деловое общение»

Тест «Насколько этично Ваше поведение на работе?»

Определите для себя, как часто Вы совершаете или будете совершать в будущем указанные поступки. Количество баллов, соответствующее ответам: «часто» - 4, «время от времени» - 3, «редко» - 2, «никогда» - 1.

Опросник

Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:

1. я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
2. я ухожу с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
3. я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить за весь рабочий день;
4. я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это неправда), чтобы получить лишний выходной;
5. я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров;
6. я занимаюсь своими личными делами во время работы;
7. я использую ксерокс в офисе в своих личных целях;
8. я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю;
9. я уношу домой часть продукции, производимой компанией;
10. я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спросу;
11. я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых, по правде говоря, не было;
12. я использую служебную машину в своих личных целях;
13. я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании;
14. я приглашаю своего друга в какую-либо поездку и записываю это на счет компании;
15. я принимаю подарки от поставщиков или клиентов за оказанные им мною услуги.

Обработка и интерпретация результатов: Подсчитайте количество баллов. У Вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме. Поскольку все утверждения и высказывания были неэтичными, то чем меньше очков Вы набрали, тем более этично Ваше поведение на работе.

В странах Запада трудовая этика по сравнению с Россией имеет глубокие отличия, и ее показатели в тесте существенно выше. Уровень трудовой этики в современной России применительно к молодежи таков:

до 30 баллов — высокий уровень;

30 - 38 баллов — средний уровень;

свыше 38 баллов — низкий уровень.

Приложение А

Образец тестовых заданий дисциплины

1. Женщине на приемах и деловых встречах следует придерживаться …
- строгих линий и неярких тонов
- мини-юбки - яркой одежды

2. Галстук должен быть …
- светлее костюма и темнее сорочки
- темнее костюма и светлее сорочки
- в тон костюму и сорочке

3. Носки и галстук по своей расцветке должны быть …
- одного цвета
- противоположных цветов
- гармонировать

4. Визитной карточкой делового человека является …
- костюм
- забывчивость
- жесты

5. Прическа, макияж, бижутерия должны …
- присутствовать в излишке
- органично дополнять деловой костюм
- отсутствовать

6. Деловая одежда в первую очередь должна быть …
- яркой и стильной
- дорогой и модной
-строгой и элегантной

7. Дресс-код – это …
- установленный порядок поведения где-либо
- совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел в международном общении
- система норм нравственного поведения людей и наука о морали
-свод правил о том, как следует выглядеть человеку в определенной ситуации

Приложение А

Вопросы для контрольного собеседования.

1. Понятие делового общения. Формы делового общения, функции, отличия от других видов общения.
2. Структура делового общения.
3. Атрибуты делового общения.
4. Вербальные и невербальные средства общения.
5. Кинетические средства общения в деловом общении (мимика, жесты).
6. Основные способы психологического воздействия в деловом общении.
7. Способы манипуляций в деловом общении.
8. Синдром эмоционального выгорания.
9. Коммуникативное умение говорить.
10. Понятие коллектива и корпорации.
11. Этапы деловой беседы.
12. Объясните термин «переговоры» и назовите его отличительные особенности.
13. Содержательная подготовка к переговорам.
14. Охарактеризуйте этапы в процессе ведения переговоров.
15. Определите показатели успешности переговоров.
16. Психологические приемы воздействия на собеседника в деловых переговорах.
17. Эмоциональная экспрессия на переговорах.
18. Раскройте роль руководителя в становлении неформальных отношений в команде.
19. Объясните роль и значение этических правил и норм в человеческой деятельности.
20. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
21. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
22. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
23. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
24. Приемы эффективного установления контакта в деловой беседе.
25. Тактика постановки вопросов в деловой беседе.
26. Обработка возражений в деловой беседе.
27. Обратная связь в деловой беседе.
28. Самоанализ деловой беседы.
29. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
30. Резюме, анкета.
31. Особенности деловой электронной переписки
32. Основные особенности телефонного общения и требования к деловому телефонному разговору.
33. Подготовка к деловому телефонному разговору.
34. Основные структурные элементы телефонного разговора.
35. Психологические особенности ведения телефонной беседы.
36. Приемы конструктивной критики в деловом общении.
37. Презентация: понятие, цель, структура.
38. Подготовка к презентации: диагностика аудитории, выбор стратегии и стиля презентации.
39. Взаимодействие с аудиторией в деловом выступлении: установление контакта, коммуникативный контроль, ответы на вопросы, завершение выступления.
40. Понятие делового совещания, основные цели и типы совещаний.

41. Основные правила ведения совещаний.
42. Этапы принятия решений на совещаниях.
43. Понятие и типология конфликтов.
44. Анатомия и динамика конфликта.
45. Решение и управление конфликтом.
46. Посредничество в разрешении конфликтов.
47. Дресс-код

Приложение Б

Технологическая карта дисциплины

Трудоемкость дисциплины 2 ЗЕ = 50 б.*2=100 баллов.

Границы перевода рейтинга в оценку

По 9 неделе
– пороговый («оценка «удовлетворительно») – 50 – 74 баллов.
– стандартный (оценка «хорошо») – 75 – 89 баллов.
– эталонный (оценка «отлично») – 90 – 100 баллов.

Модуль, раздел (тема)	Семестр	№ недели	Трудоемкость по видам УР, АЧ					Бал-лы
			Л	ПЗ	Ауд. СРС	Вне ауд. СРС		
Раздел 1: Основы делового общения.	**8**							
Общение. Сущность делового общения персонала в организации. Деловое общение в группе. Роль эмоций.		1	2	4,0		0,5	Экспресс опрос на лекции Тест Практическое задание Собеседование	1 2 5 4
Общение - многоплановый процесс развития контактов между людьми. Этика делового общения; нисходящая этика (руководитель-подчиненный), восходящая этика (подчиненный-руководитель), этика по горизонтали (сотрудник-сотрудник).		2	2	4,0		0,5	Экспресс опрос на лекции Практическое задание Собеседование	1 5 4
Основы конфликтологии в деловом общении. Этика деятельности руководителя.		3	2	4,0			Экспресс опрос на лекции Практическое задание Собеседование	1 5 4
Коллоквиум		4	2	4,0			Коллоквиум	11
Раздел II. Раздел II. Формы делового общения.								
Дистанционное общение: этические нормы телефонного разговора, электронная переписка		5	2	4,0			Экспресс опрос на лекции Практическое задание Тест Собеседование	1 5 2 4

Письменные коммуникации (отчет, доклад, анкета, резюме, деловая переписка) и деловые публичные выступления		6	2	4,0		0,5	Экспресс опрос на лекции Практическое задание Собеседование	1 5 4
Переговорныйпроцессс деловыми партнерами. Деловая беседа. Деловые совещания		7	2	4,0			Экспресс опрос на лекции Практическое задание Собеседование	1 5 4
Раздел III. Правила и этикет деловых отношений								
Этикет в практике деловых отношений Этикет делового человека		8	2	4,0			Экспресс опрос на лекции Тест Практическое задание Собеседование	1 2 5 4
Зачет		9	2	4,0			Контрольное собеседование Тест	11 2

Приложение В

Карта учебно-методического обеспечения

Дисциплины_____«Персонал и деловое общение»
Специальность 33.05.01. - Фармация Формы обучения ___дневная___(заочная)
Курс__ IY _(III) Семестр_____8__(5, 6)
Часов**:** всего 72, лекций 18 (6), практ. зан. _36 (2)_, лаб. раб. _-_, СРС и виды индивидуальной работы (КП) __ауд СРС 18 час , внеауд СРС – 18 час (66)
Обеспечивающая кафедра общей патологии_

Таблица 1- Обеспечение дисциплины учебными изданиями

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол.стр.)	Кол.экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Учебники и учебные пособия		
Творогова Н.Д. Психология управления. Лекции. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2008. – 524 с	15 (ИМО)	
Творогова Н.Д. Психология управления. Практикум. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2008. – 488 с	17 (ИМО)	
Учебно-методические издания		
1. Рабочая программа «Персонал и деловое общение» 2017/2018 Сост. Т.И.Оконенко – НовГУ имени Ярослава Мудрого, ИМО, ОП.	1	www.novsu.ru

Таблица 2 – Информационное обеспечение модуля

Название программного продукта, интернет-ресурса	Электронный адрес	Примечание
Новгородский государственный университет (библиотека)	www.novsu.ru	
Федеральная электронная медицинская библиотека открытый ресурс	http://feml.scsml.rssi.ru/	
Научная электронная библиотека eLibrary журналы открытого доступа	http://www.elibrary.ru/	
Российское образование. Федеральный портал	http://www.edu.ru	

Таблица 3 – Дополнительная литература

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол.стр.)	Кол.экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: учеб. Для ВУЗов / под ред. П.И. Сидорова. – М.: ГЭОТАР – Мед., 2004. – 848 с.	7 (ИМО)	
Егоршин А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие для вузов. – М.: Инфра М, 2008 – 352 с	2- (ИМО) 1- Ф1 (главная) 7- Чудинцева 6	

Действительно для учебного года 2017-2018

Зав. кафедрой Т.И. Оконенко

СОГЛАСОВАНО

НБ НовГУ: зав. отд. обслуж. должность подпись Лятавская расшифровка

Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

Лист актуализации рабочей программы
учебной дисциплины Персонал и деловое общение
по специальности 33.05.01. - Фармация

Рабочая программа актуализирована на 2018/2019 учебный год.
Протокол №1 заседания кафедры от «03»сентября 2018 г.
Разработчик: зав. кафедрой Оконенко Т.И.
Зав. кафедрой Оконенко Т.И.

Рабочая программа актуализирована на 2019/2020 учебный год.
Протокол №1 заседания кафедры от «09»сентября 2019 г.
Разработчик: зав. кафедрой Оконенко Т.И.
Зав. кафедрой Оконенко Т.И.

Рабочая программа актуализирована на 2020/2021 учебный год.
Протокол №2 заседания кафедры от «21»сентября 2020 г.
Разработчик: зав. кафедрой Оконенко Т.И.
Зав. кафедрой Оконенко Т.И.

Перечень изменений, внесенных в рабочую программу:

Номер изменения	№ и дата протокола заседания кафедры	Содержание изменений	Зав.кафедрой	Подпись