

Институт фармации

Кафедра филологических дисциплин

**УТВЕРЖДЕНО:**

Проректор по учебно-методической  
работе

Василькова Т.Н.

15 июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

## **ФТД.В.01 ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ С МЕЖДУНАРОДНЫМИ ПАРТНЕРАМИ**

Специальность: 33.05.01 Фармация

Формы обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: Провизор

Год набора: 2022

Срок получения образования: 5 лет

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

Курс: 2

Семестры: 4

Разделы (модули): 4

Зачет: 4 семестр

Практические занятия: 51 ч.

Самостоятельная работа: 21 ч.

**Разработчики:**

Заведующий кафедрой филологических дисциплин ,  
кандидат филологических наук Хвощ Р.Н.

**Рецензенты:**

Заведующий кафедрой философии и истории ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава  
России, д. филос. н., профессор Н.И.Губанов

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 33.05.01 Фармация, утвержденного приказом Минобрнауки России от 27.03.2018 №219, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Провизор", утвержден приказом Минтруда России от 09.03.2016 № 91н; "Специалист в области управления фармацевтической деятельностью", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 428н; "Провизор-аналитик", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 427н; "Специалист по промышленной фармации в области производства лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 430н; "Специалист в области клинической лабораторной диагностики", утвержден приказом Минтруда России от 14.03.2018 № 145н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра филологических дисциплин	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Хвощ Р.Н.	Рассмотрено	13.04.2022, № 7
2	Методический совет по специальности 33.05.01 Фармация	Председатель методического совета	Русакова О.А.	Согласовано	19.05.2022, № 7
3	Фармацевтический факультет	Декан	Калинин Е.П.	Согласовано	15.06.2022
4	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	15.06.2022, № 8

**Актуализация**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
---	---------------------------------------	--------------------	-----	------	------------------------------

1	Кафедра филологических дисциплин	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Хвощ Р.Н.	Рассмотрено	23.03.2023, № 6
2	Методический совет по специальности 33.05.01 Фармация	Председатель методического совета	Русакова О.А.	Согласовано	16.05.2023, № 8
3	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	17.05.2023, № 9

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование у обучающихся коммуникативных и межкультурных навыков международного делового общения в сфере профессиональной коммуникации.

Дисциплина также направлена на формирование профессиональной подготовки обучающихся, на их личностный рост в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Провизор», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 9.03.2016 г. № 91н.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование основ деловой коммуникации;
- ознакомление с теорией коммуникации: структурой коммуникативного акта, коммуникативными намерениями и коммуникативным эффектом;
- изучение особенностей международной/межкультурной деловой коммуникации;
- овладение письменными и устными формами деловой речи в процессе взаимодействия с международными партнерами;
- ознакомление с правилами делового этикета;
- формирование навыков проведения международных встреч, переговоров, презентаций и других форм деловой коммуникации.

## 2. 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/Зн1 виды и формы деловой коммуникации

УК-4.1/Зн2 основные принципы информационно-коммуникационной культуры

УК-4.1/Зн3 основы профессиональной коммуникации, делового общения

УК-4.1/Зн5 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.1/Зн6 взаимосвязь общения и профессиональной деятельности в сфере обращения лекарственных средств;

основы деловой коммуникации: её задачи, принципы, факторы успешности

УК-4.1/Зн7 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.1/Зн8 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.1/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.1/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.1/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.1/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.1/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.1/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерами

*Владеть:*

УК-4.1/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.1/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.1/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.1/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

УК-4.2 Составляет, переводит с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактирует различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в том числе на иностранном языке

*Знать:*

УК-4.2/Зн1 основную медицинскую и фармацевтическую терминологию на иностранном языке, базовую грамматику

УК-4.2/Зн2 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.2/Зн3 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.2/Зн4 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.2/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.2/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.2/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.2/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.2/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.2/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерам

*Владеть:*

УК-4.2/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.2/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.2/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.2/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

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

*Знать:*

УК-4.3/Зн1 виды и формы деловой коммуникации

УК-4.3/Зн2 основные принципы информационно-коммуникационной культуры

УК-4.3/Зн3 основы профессиональной коммуникации, делового общения

УК-4.3/Зн5 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.3/Зн6 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.3/Зн7 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.3/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.3/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.3/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.3/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.3/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.3/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерам

*Владеть:*

УК-4.3/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.3/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.3/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.3/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

УК-4.4 Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке

*Знать:*

УК-4.4/Зн1 виды и формы деловой коммуникации

УК-4.4/Зн2 основные принципы информационно-коммуникационной культуры

УК-4.4/Зн3 основы профессиональной коммуникации, делового общения

УК-4.4/Зн5 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.4/Зн6 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.4/Зн7 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.4/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.4/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.4/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.4/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.4/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.4/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерами

*Владеть:*

УК-4.4/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.4/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.4/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.4/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

УК-4.5 Выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям

*Знать:*

УК-4.5/Зн1 виды и формы деловой коммуникации

УК-4.5/Зн2 основные принципы информационно-коммуникационной культуры

УК-4.5/Зн3 основы профессиональной коммуникации, делового общения

УК-4.5/Зн5 приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.5/Зн6 типологию деловых культур мира; культурные особенности партнеров в процессе деловой коммуникации; нормы международного делового этикета

УК-4.5/Зн7 основные правила построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступления на публике

*Уметь:*

УК-4.5/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.5/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении

УК-4.5/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания

УК-4.5/Ум4 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки

УК-4.5/Ум5 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.5/Ум6 выстраивать эффективную деловую коммуникацию с зарубежными партнерами

*Владеть:*

УК-4.5/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

УК-4.5/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации

УК-4.5/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности

УК-4.5/Нв4 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников

### **3. Место дисциплины в структуре ОП**

Дисциплина (модуль) ФТД.В.01 «Деловая коммуникация с международными партнерами» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 4.

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

### **4. Объем дисциплины и виды учебной работы**



Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Четвертый семестр	72	2	51	51	21	Зачет
Всего	72	2	51	51	21	

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Наименование раздела, темы	Всего	Практические занятия	в.т.ч. Аудиторная контактная работа	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие с результатами освоения программы
<b>Раздел 1. Модульная единица</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
<b>1.1. Компоненты деловой коммуникации и структура коммуникативного акта.</b>					
Тема 1.1. Основные компоненты делового общения. Цели и задачи деловой коммуникации	3	3	3		
Тема 1.2. Условия успешной деловой коммуникации	3	3	3		
Тема 1.3. Структура коммуникативного акта	8	3	3	5	
<b>Раздел 2. Модульная единица</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
<b>1.2. Бизнес культуры стран мира и учет их особенностей в деловой коммуникации с партнерами.</b>					
Тема 2.1. Описание бизнес-культур. Выработка эффективной стратегии деловой коммуникации	4	4	4		
Тема 2.2. Особенности деловой коммуникации с восточными и западными партнерами	6	6	6		
Тема 2.3. Особенности деловой коммуникации в здравоохранении	9	4	4	5	

<b>Раздел 3. Модульная единица 1.3. Деловой этикет в международном общении.</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
Тема 3.1. Роль этикета в деловой коммуникации. Особенности делового этикета в здравоохранении	4	4	4		
Тема 3.2. Правила и традиции международного делового этикета. Этикет приветствий и представлений в деловой коммуникации с зарубежными партнерами	4	4	4		
Тема 3.3. Правила и нормы речевого этикета	2	2	2		
Тема 3.4. Этические нормы корпоративного общения в здравоохранении	7	2	2	5	
<b>Раздел 4. Модульная единица 1.4. Формы деловой коммуникации.</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5
Тема 4.1. Формы устной деловой коммуникации: беседа, переговоры	4	4	4		
Тема 4.2. Формы устной деловой коммуникации: презентация, дискуссия	2	2	2		
Тема 4.3. Формы письменной деловой коммуникации: деловые письма	8	2	2	6	
Тема 4.4. Телефонный деловой разговор	2	2	2		
Тема 4.5. Итоговая деловая игра	2	2	2		
Тема 4.6. Зачет	4	4	4		
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>21</b>	

## 5.2. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля

### *Раздел 1. Модульная единица 1.1. Компоненты деловой коммуникации и структура коммуникативного акта.*

*(Практические занятия - 9ч.; Самостоятельная работа - 5ч.)*

#### *Тема 1.1. Основные компоненты делового общения. Цели и задачи деловой коммуникации (Практические занятия - 3ч.)*

Деловая коммуникация представляет собой синтез нескольких составляющих общения: взаимодействие партнеров, их влияние друг друга, взаимное понимание друг друга для достижения желаемого результата. Задачи деловой коммуникации в здравоохранении: а) установление полезных контактов в целях формирования позитивного отношения к деятельности организации; б) создание условий для успешного продвижения товаров и услуг; г) организация популяризации медицинского учреждения.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы

Тестирование
--------------

*Тема 1.2. Условия успешной деловой коммуникации  
(Практические занятия - 3ч.)*

Принципы деловой коммуникации с зарубежными партнерами. Факторы успешной деловой коммуникации. Знание условий и факторов успешной коммуникации помогает осознанному выбору коммуникативных технологий в межкультурном профессиональном взаимодействии.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Клиническая задача/Ситуационная задача

*Тема 1.3. Структура коммуникативного акта  
(Практические занятия - 3ч.; Самостоятельная работа - 5ч.)*

Структура коммуникативного акта: отправитель/автор, текст/сообщение, получатель/реципиент. Достижение коммуникативного эффекта в процессе делового общения. Для осуществления эффективной коммуникации необходимо понимать структуру коммуникативного акта как единицы общения, знать роль каждого компонента коммуникативного акта и их взаимодействие между собой для выработки релевантных коммуникативных технологий

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Выполнение индивидуального задания

**Раздел 2. Модульная единица 1.2. Бизнес культуры стран мира и учет их особенностей в деловой коммуникации с партнерами.  
(Практические занятия - 14ч.; Самостоятельная работа - 5ч.)**

*Тема 2.1. Описание бизнес-культур. Выработка эффективной стратегии деловой коммуникации  
(Практические занятия - 4ч.)*

Бизнес культура как объект изучения. Основные термины и определения. Типологии деловых культур. Кросс-культурное поведение в международном деловом общении. Несмотря на глобализацию, национальные традиции по-прежнему занимают важное место в бизнес культурах разных стран, и их знание определяет успех во взаимодействии с международными партнерами и формирует межкультурную компетенцию у обучающихся.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Клиническая задача/Ситуационная задача

*Тема 2.2. Особенности деловой коммуникации с восточными и западными партнерами  
(Практические занятия - 6ч.)*

Специфика деловой культуры США и стран Европы. Особенности «восточной» деловой культуры. Особенности деловой культуры России. Знание полярных особенностей западных и восточных деловых культур позволяет ориентироваться в ситуациях межкультурных деловых коммуникаций, оптимизировать взаимодействие с зарубежными партнерами.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Клиническая задача/Ситуационная задача

*Тема 2.3. Особенности деловой коммуникации в здравоохранении  
(Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 5ч.)*

Особенности деловой культуры России. Учет культурных особенностей в процессе деловой коммуникации с зарубежными партнерами в области здравоохранения. Всё большее внимание уделяется пациентоцентричному аспекту профессиональной коммуникации в здравоохранении и формированию коммуникативной компетенции врачей. Этот аспект профессиональной коммуникации имеет интернациональный характер и специфика будет представлена только языковыми средствами.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Выполнение индивидуального задания

**Раздел 3. Модульная единица 1.3. Деловой этикет в международном общении.  
(Практические занятия - 12ч.; Самостоятельная работа - 5ч.)**

*Тема 3.1. Роль этикета в деловой коммуникации. Особенности делового этикета в здравоохранении*

*(Практические занятия - 4ч.)*

Деловой этикет – правила поведения в бизнес-сообществе. Основы делового этикета. Деловое поведение. Особенности медицинского бизнес-сообщества. Этикетные нормы коммуникации призваны удовлетворить социальную потребность во взаимодействии, привязанности и поддержки, уважении и признании людьми друг друга. Совокупность этикетных норм и правил определяется культурой общества.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Клиническая задача/Ситуационная задача

*Тема 3.2. Правила и традиции международного делового этикета. Этикет приветствий и представлений в деловой коммуникации с зарубежными партнерами*

*(Практические занятия - 4ч.)*

Международный деловой этикет. Особенности делового этикета разных стран. Международные нормы делового общения. Основные черты делового этикета отличаются универсальностью, но иногда возникают затруднительные ситуации в деловой коммуникации с международными партнёрами из-за незнания правил международного этикета. Достаточно большой процент сделок не заключается из-за незнаний правил международной деловой коммуникации, не владения культурой поведения, соответствующей той или иной стране.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование

*Тема 3.3. Правила и нормы речевого этикета*

*(Практические занятия - 2ч.)*

Международные нормы делового общения: протокол, национальные и культурные особенности и стереотипы. Речевой этикет делает общение приятным и более успешным. Соблюдение правил речевого этикета вызывает симпатию партнёров во время коммуникации. Формулы речевого этикета – это определённые слова, устойчивые словосочетания, применяемые для трёх стадий разговора: начало разговора (приветствие/представление/знакомство), основная часть и заключительная часть разговора.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Выполнение индивидуального задания

*Тема 3.4. Этические нормы корпоративного общения в здравоохранении  
(Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 5ч.)*

Психологическое значение требований делового этикета в укреплении связей с международными партнерами. Этика корпоративного общения в здравоохранении. Соблюдение этических норм корпоративного общения служит основой для эффективного функционирования медицинской организации, в том числе и в области международного сотрудничества. В медицине деловой этикет общения напрямую и неразрывно связан с понятием этики.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Выполнение индивидуального задания

**Раздел 4. Модульная единица 1.4. Формы деловой коммуникации.  
(Практические занятия - 16ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)**

*Тема 4.1. Формы устной деловой коммуникации: беседа, переговоры  
(Практические занятия - 4ч.)*

Виды и формы деловой коммуникации. Основные формы устной деловой коммуникации: беседа, переговоры, презентация, дискуссия.

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование

*Тема 4.2. Формы устной деловой коммуникации: презентация, дискуссия  
(Практические занятия - 2ч.)*

Основная форма презентации – монолог, дискуссии – полилог. Успешная презентация – профессиональный инструмент, позволяющий добиваться желаемых результатов. При взаимодействии с международными партнерами имеет место внешняя презентация, главная цель которой убедить партнера действовать в нужном направлении. Успешная презентация – основа эффективного делового взаимодействия с партнерами. Данная тема совершенствует устные коммуникативные навыки профессионального общения

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Выполнение индивидуального задания

*Тема 4.3. Формы письменной деловой коммуникации: деловые письма  
(Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 6ч.)*

Переписка – важнейший элемент деловой коммуникации. Основная форма письменной деловой коммуникации – деловые письма. Существует разные типы деловых писем: письмо-приглашение, письмо-просьба, письмо-запрос, письмо-требование, письмо-согласие, письмо-отказ и др. Умение вести письменную деловую коммуникацию является одним из главных умений необходимых для достижения успеха во взаимодействии с международными партнерами. Данная тема совершенствует письменные коммуникативные навыки

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование
Выполнение индивидуального задания

*Тема 4.4. Телефонный деловой разговор  
(Практические занятия - 2ч.)*

Телефонный деловой разговор – это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение партнёров. Соответственно отсутствие визуального контакта увеличивает нагрузку на устно-речевые средства взаимодействия партнеров по общению. По данным статистики специалисты, чья деятельность связана с необходимостью установления деловых контактов, тратят на разговоры по телефону от 25 до 75 % рабочего времени. Данная тема направлена на дальнейшее совершенствование коммуникативных навыков делового общения по телефону

#### Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Выполнение индивидуального задания

#### Тема 4.5. Итоговая деловая игра (Практические занятия - 2ч.)

Проверка сформированности навыков деловой коммуникации в контексте взаимодействия с международными партнерами.

#### Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Выполнение индивидуального задания

#### Тема 4.6. Зачет (Практические занятия - 4ч.)

Вопросы к зачету:

1. Понятие деловой коммуникации, её особенности и задачи в здравоохранении
2. Принципы деловой коммуникации с международными партнёрами и факторы её успешности.
3. Структура коммуникативного акта и достижение коммуникативного эффекта в процессе делового общения.
4. Условия и факторы эффективной деловой коммуникации с зарубежными партнёрами
5. Понятие национальной деловой культуры.
6. Особенности «западных» бизнес культур и их учёт в деловой коммуникации с международными западными партнёрами.
7. Особенности «восточных» бизнес культур и их учёт в деловой коммуникации с международными партнёрами с Юга-Востока.
8. Особенности деловой культуры России.
9. Особенности взаимодействия с партнёрами из арабских стран
10. Основы делового этикета.
11. Международные нормы делового этикета: протокол, национальные и культурные особенности и стереотипы.
12. Характеристика основных форм устной деловой коммуникации
13. Характеристика основных форм письменной деловой коммуникации
14. Российская этика делового общения
15. Планирование и организация международных переговоров
16. Подготовка и проведение презентации

### 6. Рекомендуемые образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы и дающие наиболее эффективные результаты освоения дисциплины (модуля):

- Традиционные формы организации учебного процесса (лекция, практическое занятие и т.д.)
- Технология смешанного обучения (flipped classroom)
- Активные и интерактивные формы обучения
- Проектное обучение

– Кейсовая методика обучения (case-study).

В соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ реализация компетентного подхода должна предусматривать дистанционные образовательные технологии, использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций.

Для реализации образовательных программ открыт доступ к учебно-методическим материалам в электронной системе поддержки дистанционного обучения Eduson. Для поиска необходимой информации широко используются возможности глобальной сети Интернет.

## **7. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### *Основная литература*

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2018. - 440 - 9785534033229. - Текст: непосредственный.

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2018. - 440 - 9785534033229. - Текст: непосредственный.

#### *Дополнительная литература*

1. Сидоров, П.И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2004. - 848 с. - ISBN 5-9231-0443-1. - Текст: электронный. // Geotar: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5923104431.html> (дата обращения: 03.08.2023). - Режим доступа: по подписке

2. Сидоров, П.И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2004. - 848 с. - ISBN 5-9231-0443-1. - Текст: электронный. // Geotar: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5923104431.html> (дата обращения: 05.05.2022). - Режим доступа: по подписке

### **7.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся**

#### *Профессиональные базы данных*

Не используются.

#### *Ресурсы «Интернет»*

1. <https://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
2. <https://www.studentlibrary.ru/> - Консультант врача. Электронная медицинская библиотека
3. <https://www.studentlibrary.ru/> - Электронно-библиотечная система «Консультант студента» для ВО
4. [www.femb.ru](http://www.femb.ru) - Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ)

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

Для реализации образовательных программ открыт доступ к учебно-методическим материалам в системе поддержки дистанционного обучения – ЭОС Moodle. Студенты имеют доступ к учебно-методическим материалам кафедр. Для выполнения контрольных заданий, подготовки к практическим и семинарским занятиям, поиска необходимой информации широко используются возможности глобальной сети Интернет.

Студенты обучаются с использованием электронных репозиторий: преподаватели демонстрируют студентам обучающие и демонстрационные видеофильмы, предоставляют ссылки на информационный материал в сети Интернет, демонстрируют результаты своих научных разработок, научных конференций.

#### *Перечень программного обеспечения*

*(обновление производится по мере появления новых версий программы)*

1. Электронная информационно-образовательная среда (построена на основе системы управления обучением Moodle);
2. Антиплагиат;
3. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса;
4. Программный продукт «1С: Университет ПРОФ»;
5. MS Office Professional Plus, Версия 2010,;
6. MS Office Standard, Версия 2013;
7. MS Windows Professional, Версия XP;
8. MS Windows Professional, Версия 7;
9. MS Windows Professional, Версия 8;
10. MS Windows Professional, Версия 10;
11. Программный продукт «1С: Управление учебным центром»;
12. MS Office Professional Plus, Версия 2013,;
13. MS Windows Remote Desktop Services - Device CAL, Версия 2012;
14. MS Windows Server - Device CAL, Версия 2012;
15. MS Windows Server Standard, Версия 2012;
16. MS Exchange Server Standard, Версия 2013;
17. MS Exchange Server Standard CAL - Device CAL, Версия 2013;
18. Kaspersky Security для виртуальных сред, Server Russian Edition;
19. MS Windows Server Standard - Device CAL, Версия 2013 R2;
20. MS SQL Server Standard Core, Версия 2016;
21. System Center Configuration Manager Client ML, Версия 16.06;
22. Программа для ЭВМ Statistica Ultimate Academic 13 сетевая на 5 пользователей ;
23. СЭД Docsvision 5.5;

#### *Перечень информационно-справочных систем*

*(обновление выполняется еженедельно)*

1. Система «КонсультантПлюс»;

### **7.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**



Университет располагает на праве собственности и ином законном основании материально-технической базой для обеспечения образовательной деятельности (помещения и оборудование) для реализации ОПОП ВО специалитета/направления подготовки по Блоку 1 «Дисциплины (модули)», Блоку 2 «Практики» (в части учебных практик) и Блоку 3 «Государственная итоговая аттестация» в соответствии с учебным планом.

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов учебных занятий, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных рабочим учебным планом.

#### Учебные аудитории

##### Учебная комната №6 (УчК№1-2-41)

Доска аудиторная - 1 шт.

ЖК -Панель - 1 шт.

персональный компьютер - 1 шт.

стол для студентов - 6 шт.

Стол преподавателя - 1 шт.

Стул преподавателя - 1 шт.

Стул ученический - 24 шт.

шкаф - 1 шт.