



федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тюменский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России)
Институт фармации

Кафедра филологических дисциплин

УТВЕРЖДЕНО:

Проректор по учебно-методической
работе

Василькова Т.Н.

17 мая 2023 г.

Изменения и дополнения

УТВЕРЖДЕНО:

Проректор по учебно-методической
работе

Василькова Т.Н.

15 мая 2024 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: 2023

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.

г. Тюмень, 2024

Разработчики:

Заведующий кафедрой филологических дисциплин ,
кандидат филологических наук, доцент 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	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	Институт фармации	Директор	Родина Ю.С.	Согласовано	17.05.2023
4	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	17.05.2023, № 9

Актуализация

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

1	Методический совет по специальности 33.05.01 Фармация	Председатель методического совета	Русакова О.А.	Согласовано	25.04.2024, № 7
2	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	15.05.2024, № 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 (часы промежуточной аттестации не указываются)

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

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

5. 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 ЭИОС. 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. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник: учебник / П. И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева ; ред. П. И. Сидоров. - Москва: ГЭОТАР-МЕД, 2004. - 848 - 5-9231-0443-1. - Текст: электронный. // : [сайт]. - URL: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN5923104431.html> (дата обращения: 15.05.2024). - Режим доступа: по подписке

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: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

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

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 - 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. СЭО ЗКЛ Русский 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. 1С:Документооборот государственного учреждения 8.;

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 аудитория №607 (ул. Республики, д. 143/1, 6 этаж, №7)

доска аудиторная горизонтальная поворотная - 1 шт.

компьютер в сборе - 1 шт.

Мультимедийный комплект - 1 шт.

стол для студентов - 11 шт.

Стол преподавателя - 1 шт.

стул мягкий - 2 шт.

Стул ученический - 22 шт.

экран для проектора рулонный - 1 шт.