

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ****ФТД.02 Основы коммуникации****Специальность:** 33.05.01 Фармация**Направленность (профиль):** Фармация**Квалификация (степень):** Провизор**Форма обучения:** очная**Факультет:** медицинский**Кафедра:** русского языка, методики его преподавания и документоведения

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1		
Семестр	2		
Лекции	32		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	32		
Консультации	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	зачет		
Контроль			
Самостоятельная работа	8		

**Всего часов: 72****Трудоемкость: 2 зачетных единицы.**

Разработчик(и) рабочей программы:

кандидат филологических наук, доцент

Турко У.И.

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** приобретение навыков общения с клиентами аптек, коллегами, медицинским персоналом, аргументированного обсуждения сложных вопросов, связанных с возможностями новейших технологий биомедицины в стиле толерантного диалога с инакомыслящими

### **Задачи изучения дисциплины:**

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков коммуникации.
5. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного поведения, реагирования и взаимодействия.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках ФТД. Факультативные дисциплины

### **Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

в результате изучения дисциплины у обучающегося формируются следующие компетенции:  
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

### **Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

<b>Код компетенции</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
УК-4	Знать: - коммуникативно приемлемые стили делового общения на государственном и иностранном (-ых) языках; - вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Знает: - коммуникативно приемлемые стили делового общения на государственном и иностранном (-ых) языках; - вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.
	Уметь: - устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; - переводить с иностранного языка на государственный язык РФ и с	Умеет: - устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; - переводить с иностранного

	государственного языка РФ на иностранный, а также составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разного. направления (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в том числе на иностранном языке.	языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разного. направления (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в том числе на иностранном языке.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке;</li> <li>- навыками выбора стиля делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства;</li> </ul>	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке;</li> <li>- навыками выбора стиля делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства;</li> </ul>

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1	<b>Раздел 1. Теоретические аспекты коммуникации</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>2</b>
2	Тема 1. Коммуникация, ее сущность и характеристики	9	4	4		1
3	Тема 2. Средства коммуникации	9	4	4		1
4	<b>Раздел 2. Практические аспекты деловой коммуникации</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>2</b>
5	Тема 3. Устные деловые коммуникации	13	6	6		1
6	Тема 4. Письменные коммуникации	13	6	6		1
7	<b>Раздел 3. Управление коммуникациями</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>4</b>
8	Тема 5 Управление организационными коммуникациями	13	6	6		1
9	Тема 6 Межкультурная коммуникация	15	6	6		3
10	зачет	-				
11	Итого за 2 семестр	72	32	32		8
12	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>32</b>	<b>32</b>		<b>8</b>

### Очно-заочная форма обучения

не реализуется

**Заочная форма обучения**  
не реализуется

### **III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме теста, реферата

#### **Примерная тематика рефератов**

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Стратегии устных деловых взаимодействий.
10. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
11. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
12. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
13. Управление неформальными коммуникациями в организации.
14. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
15. Взаимное доверие как основа деловой этики.

#### **Пример тестовых заданий**

1. Что такое «коммуникация»?
  - а) способы общения, позволяющие передавать и принимать разнообразную информацию;
  - б) социально-обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.);
  - в) социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их деятельности, реализуемый (главным образом) при помощи вербальных средств;
  - г) синоним понятия «взаимообмен сообщениями // информацией».
2. Что означает понятие «общение»?
  - а) социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их деятельности, реализуемый (главным

- образом) при помощи вербальных средств коммуникации;
- б) взаимовлияние людей друг на друга в результате установления и поддержания контакта между ними;
  - в) синоним понятия «коммуникация»;
  - г) специфическое межличностное взаимодействие людей как членов общества, как представителей определенных социальных групп.

3. «Социальная коммуникация // социокоммуникация» - это:...

- а) система мотивированных речевых действий людей в социально значимых ситуациях, обусловленных правилами и нормами, принятыми в обществе;
- б) синоним понятия «социальная информация»;
- в) синоним понятия «социально обусловленный контакт»;
- г) коммуникативная деятельность людей, обусловленная рядом социально значимых оценок, конкретных ситуаций, коммуникативных сфер и норм общения, принятых в данном обществе.

4. Как правильно определить содержательную суть «теории коммуникации»?

- а) специальная // особая отрасль социологического знания, посвященная изучению проблем социальной информации и информационного обеспечения людей в современном мире;
- б) отраслевая журналистская дисциплина, занимающаяся научными исследованиями коммуникативной стороны общения;
- в) специальная отрасль науки, изучающая функциональные особенности общения представителей различных социальных групп в аспекте их взаимодействия – передачи и получения смысловой и оценочной информации, а также воздействия на их отношение к социальным ценностям данного общества и социума в целом;
- г) синоним научной дисциплины «теория коммуникации».

5. «Социальные структуры общества», «коммуникативные системы», «каналы, уровни и средства коммуникации, обеспечивающие передачу и восприятие информации как социально значимой оценки» - это (в их совокупности):

- а) основные функции «теории коммуникации»;
- б) базовые составляющие социокоммуникации;
- в) социальные доминанты;
- г) структурные элементы средств массовой коммуникации.

6. «Объектность» (т.е. наличие объектов, сущностей), «структурность», «целостность» - обозначают (в социальном плане): ...

- а) основные элементы социальной структуры;
- б) важнейшие функции социального государства;
- в) основополагающие признаки системы (в т.ч. - социальной);
- г) социальные доминанты.

7. «Теория социального познания»; «система методов социального познания»; «анализ коммуникативных систем (активируемых в обществе)» - это: ...

- а) базовые составляющие «концепции социокоммуникации»;
- б) социальная доминанты;
- в) составляющие методологии социальной коммуникации;
- г) научные направления в изучении социокоммуникации.

8. «Социально обусловленная и доминирующая характеристика коммуникации, которая нормативно закреплена в речевом этикете и имеет статус категории» - есть: ...

- а) базовая составляющая социокоммуникации;
- б) один из основополагающих признаков социальной системы;
- в) один из важнейших элементов социальной структуры;
- г) социальная доминанта.

9. Основные группы «социальных доминант коммуникации» таковы:

- а) стратификационная, ситуативная, оценочная, функциональные группы;
- б) группы: формальная, неформальная, нормативная, ценностная;
- в) онтологическая, гносеологическая, методическая, методологическая группы;
- г) группы: контактная, коммуникативная, перцептивная, интерактивная.

10. «Базовые» функции социальной коммуникации – следующие: ...

- а) контактоустанавливающая, коммуникативная, перцептивная, интерактивная;
- б) информационная, прагматическая, экспрессивная;
- в) когнитивная, аффективная, конативная;
- г) контрольная, консультативная, директивная, оценочная.

11. «Специализированные // специфические» функции социокоммуникации» - это:...

- а) контактоустанавливающая, самопрезентации, аппелятивная, побудительная, волеизъявительная, регулирующая, ритуальная, перформативная;
- б) познавательная, управленческая, гуманистическая;
- в) когнитивная, аффективная, конативная;
- г) контрольная, консультативная, директивная, оценочная, воздействия // влияния, аксиологическая, релаксации.

12. Главные «уровни коммуникации» - таковы: ...

- а) функциональный, стратификационный, ситуативный, оценочный;
- б) когнитивный, аффективный, конативный;
- в) теоретический, прикладной // «средний» уровень, эмпирический;
- г) семиотический, лингвистический, металингвистический,

паралингвистический, синтетический.

13. «Фактически проговариваемый («творимый») в речи связный текст, рассматриваемый в событийном плане и представляющий из себя сложное единство языковой практики и экстралингвистических факторов, необходимых для понимания текста, т.е. определяющих участников коммуникации в лице их установок и целей, а также условия производства и восприятия сообщений» - это: ...

- а) социальная коммуникация;
- б) социальная информация;
- в) дискурс;
- г) речевой акт (в т.ч. в форме «речевого этикета»).

14. «Совокупность способностей и характеристик человека, обуславливающих создание и восприятие им различных текстов ...» - это: ...

- а) харизматическая личность;
- б) языковая личность;
- в) коммуникативная личность;
- г) социализированная личность.

15. «Коммуникабельность» - представляет из себя: ...

- а) способность легко и по собственной инициативе устанавливать контакты в любой сфере общения;
- б) синоним понятия «коммуникативная личность»;
- в) способность умело поддерживать предлагаемые контакты;
- г) антоним понятия «языковая личность».

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачету.

### **Вопросы к зачету (2 семестр, очная форма обучения)**

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Вербальные средства делового общения.

12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.
14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.
33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры

#### **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1. Основная литература**

1. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : [16+] / Ф. И. Шарков. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 488 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02089-6. – Текст : электронный.

#### 4.2. Дополнительная литература

1. Паршукова, Г. Б. Основы теорий коммуникаций: теории и модели коммуникаций : [16+] / Г. Б. Паршукова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 71 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576452> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3287-7. – Текст : электронный.

#### У.ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

#### У. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.bibliorossica.com">http://www.bibliorossica.com</a>	ЭБС «Библиороссика»	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	<a href="http://www.e.lanbook.com">http://www.e.lanbook.com</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Издательства «Лань»	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
4.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
5.	<a href="https://minzdrav.gov.ru/">https://minzdrav.gov.ru/</a>	Официальный сайт Министерства здравоохранения	Свободный доступ.

		российской Федерации	
6.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Гарант.РУ – информационно-правовой портал	Свободный доступ.
7.	<a href="http://femb.ru/">http://femb.ru/</a>	Федеральная электронная медицинская библиотека Министерства здравоохранения РФ	Свободный доступ.
8.	<a href="http://webmedinfo.ru/">http://webmedinfo.ru/</a>	Открытый информационно-образовательный медицинский ресурс	Свободный доступ.

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.