

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой

Управления и экономики фармации и фармакогнозии

  
Чупандина Е.Е.

27.05.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ФТ.В.01 Основы делового общения**

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 33.06.01  
Фармация
- 2. Направленность программы:** Организация фармацевтического дела
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** Исследователь. Преподаватель –  
исследователь
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** Кафедра управления и  
экономики фармации и фармакогнозии фармацевтического факультета
- 6. Составитель программы:** Чупандина Е.Е. - доктор фармацевтических наук,  
профессор
- 7. Рекомендована:** НМС фармацевтического факультета от 25.05.2020 №1500-  
08-04
- 8. Учебный год:** 2021-2022

**Семестр: 4**

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины.

Цель- освоение основ делового общения, навыков в межличностных, групповых и организационных (деловых), научных коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности и разрешении конфликтных ситуаций.

### Задачи учебной дисциплины:

Ознакомление аспирантов с принципами делового общения с учетом организационных структур и распределения функций управления в фармацевтических организациях.

Углубление ранее полученных знаний в области процесса делового общения, видов и форм делового общения.

Ознакомление с этическими нормами делового общения.

Формирование умения аргументации при разборе деловых ситуаций.

Овладение навыками интерпретации коммуникационного процесса, анализа и формирования эффективных способов разрешения конфликтов в деловом общении. Этика и культура делового и научного общения.

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина относится к факультативным (вариативная часть). Дисциплина опирается на знания в области теории коммуникации (фармацевтический менеджмент), организации научных исследований, полученные аспирантами в ходе освоения настоящей программы и предшествующего уровня фармацевтического образования. Полученные в ходе изучения дисциплины «Основы делового общения» знания должны углубить навыки эффективной деловой и научной коммуникации, осуществляемые в рамках реализации фармацевтического менеджмента и необходимые для дальнейшей успешной профессиональной деятельности, а также научной коммуникации на иностранном и русском языках.

## 11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ПК-9	Способность и готовность к исследованию особенностей маркетинга менеджмента и при осуществлении фармацевтической деятельности	<b>Знать:</b> основные коммуникативные законы. Приемы речевого воздействия. Принципы устной деловой и научной коммуникации. <b>Правила</b> письменной деловой коммуникации. <b>Уметь:</b> применять принципы и приемы деловой и научной коммуникации при осуществлении фармацевтической деятельности <b>Владеть:</b> навыками по письменной, устной научной и деловой коммуникации

## 12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 2 ЗЕТ/72 часа.

Форма промежуточной аттестации– зачет.

## 13 Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)	
	Всего	По семестрам

		4 сем.	
Аудиторные занятия	12	12	
в том числе: лекции	12	12	
практические	0	0	
лабораторные	0	0	
Самостоятельная работа	60	60	
Контроль	0	0	
Итого:	72	72	

### 13.1 Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
<b>Практические занятия</b>		
1.	Речевое воздействие как наука. Деловое и научное общение как раздел речевого воздействия.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.</li> <li>2. Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи.</li> <li>3. Аспекты речевого воздействия.</li> <li>4. Деловое общение как раздел речевого воздействия</li> </ol>
2	Понятие общения. Виды и функции общения.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие общения, признаки общения.</li> <li>2. Типология общения.</li> </ol>
3	Коммуникативные законы.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие коммуникативного закона.</li> <li>2. Понятие коммуникативного хода и приема.</li> <li>3. Основные коммуникативные законы</li> </ol>
4	Принципы устной деловой и научной коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности устной научной коммуникации.</li> <li>2. Принципы бесконфликтной деловой коммуникации.</li> <li>3. Критерии измерения эффективности деловой коммуникации.</li> </ol>
5	Правила письменной деловой и научной коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные виды научных писем.</li> <li>2. Этикет письменного делового общения.</li> <li>3. Правила ответа на агрессивные письма.</li> </ol>
6	Типы деловых культур. Особенности деловой и научной культуры в России.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и типология деловых культур.</li> <li>2. Специфика русской деловой и научной коммуникации.</li> </ol>
7	Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Фактор адресата в научном общении.</li> <li>2. Устное общение с агрессивным собеседником.</li> <li>3. Правила нейтрализации агрессии.</li> </ol>

### 13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№	Наименование темы	Виды занятий (часов)
---	-------------------	----------------------

п/п	(раздела) дисциплины	Лекции	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Речевое воздействие как наука. Деловое и научное общение как раздел речевого воздействия.	2		4	6
2	Понятие общения. Виды и функции общения. Коммуникативные законы.	2		6	8
3	Принципы устной деловой коммуникации	2		6	8
4	Правила письменной деловой коммуникации	2		6	8
5	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России.	2		8	10
6	Научное общение: этические и профессиональные принципы общения. Речевое воздействие при научном общении	2		30	32
	<b>Итого:</b>	12		60	72

#### **14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

##### **14.1 Методические указания для обучающихся**

Освоение дисциплины предполагает активную самостоятельную учебную деятельность, на которую отводится 140 часов, в том числе работу при подготовке реферата в качестве текущей аттестации.

Самостоятельная учебная деятельность аспирантов по дисциплине «Фармацевтический менеджмент и маркетинг» предполагает изучение рекомендуемой преподавателем литературы, самостоятельное освоение теоретических и практических проблем в области фармацевтического менеджмента и маркетинга (темы см. ниже). Для этого целесообразно использовать перечень учебников, учебно-методических пособий, научных источников, рекомендованных преподавателем.

Рекомендуется конспектировать вышеперечисленные источники для более глубокого и осмысленного усвоения теоретического материала. Одна из главных задач обучающегося – научиться отбирать из текста главные мысли и положения. Конспект не должен сводиться ни к сплошному переписыванию рекомендованного источника, ни к его тезисному изложению, напоминающему план. Конспектированию подлежат тексты первоисточников, научных статей. При подготовке конспекта обязательно указывается автор книги (статьи), место и год издания, страницы, на которых расположен конспектируемый текст в источнике. Поощряются сопровождающие конспект комментарии аспиранта, представление основных идей в форме схем или таблиц. Комментированный конспект как жанр учебно-исследовательской работы в виде самостоятельной деятельности аспиранта имеют свою специфику. Конспект первоисточника и комментариев к нему могут быть либо отдельными частями целостной работы, либо

«встроенными». При этом конспект одного из предложенных преподавателем текстов, зачастую ограниченного в объеме, с извлечением принципиально важного фрагмента, выглядит типично. Аспирант «свертывает» текст, цитирует ключевые идеи, ссылается на определенные страницы – учится культуре заимствований, соблюдению требований и принципов профессионально-научной этики. Комментарий – вторая часть работы – может быть выполнен как от лица магистра (заметки на полях и в основном по поводу определения терминов, рассуждения по ходу излагаемого материала), так и от имени преподавателя, изучавшего творчество конспектируемого автора.

Подготовка реферата предполагает самостоятельное изучение аспирантом литературы по избранной теме, изложение изученного содержания на высоком профессиональном уровне, с необходимой степенью глубины и полноты анализа, обобщения материала, формулированием итоговых выводов. Поощряется представление собственной профессиональной позиции аспиранта как будущего исследователя.

При написании реферата аспирант должен полностью раскрыть выбранную тему, соблюсти логику изложения материала, показать умение делать обобщения и выводы. Реферат должен состоять из введения, основной части, заключения и списка использованной литературы. Во введении требуется обосновать актуальность темы, определить основной методологический аппарат проведенного теоретического (педагогического) исследования. В основной части (может включать в себя несколько глав, в структуре которых выделяются отдельные параграфы) раскрывается сущность выбранной темы; в конце каждой главы основной части делаются краткие выводы. В заключении подводятся итоги выполненного исследования, формулируются общие выводы, определяются перспективы исследования избранной темы. В списке использованной литературы указываются все публикации, которыми пользовался аспирант при подготовке реферата (на каждую публикацию должна быть ссылка в его тексте).

Все выполняемые аспирантами самостоятельно задания подлежат последующей проверке преподавателем для получения допуска к зачету.

#### **14.2 Методические рекомендации для научно-педагогического персонала**

Ответственность за организацию и содержание дисциплины несет педагогический работник, в нагрузку которого распределены учебные поручения по дисциплине. Рабочая программа учебной дисциплины расположена на платформе MOODLE. Самостоятельная работа организуется и контролируется преподавателем. Для оказания помощи в освоении дисциплины организуется индивидуальные занятия (4 часа). Время и место проведения индивидуальных занятий по дисциплине располагается на доске объявлений кафедры и проходит в аудиториях 406,407.

#### **15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины**

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Мунин А.Н., Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6 - Режим доступа: <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html</a>

б) дополнительная литература:

№	Источник
---	----------

п/п	
2.	Берн Э. Игры, в которые играют люди ; Люди, которые играют в игры : психология человеческих взаимоотношений : психология человеческой судьбы / Э. Берн ; общ. ред. М.С. Мацковского. – Санкт-Петербург : Университетская книга : АСТ, 1998. – 397 с.
3.	Введенская Л.А. Деловая риторика : учеб. пособие для вузов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов-на-Дону : МарТ, 2001. – 510 с.
4.	Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично ; Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей ; Как перестать беспокоиться и начать жить / Дейл Карнеги. – Минск : Попурри, 2003. – 767 с.
5.	Колтунова М.В. Деловое письмо : Что нужно знать составителю / М.В. Колтунова. – Москва : Дело, 2000. – 111 с.
6.	Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи / Н.Н. Кохтев. – Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1992. – 238 с.
7.	Культура устной и письменной речи делового человека : Справочник. Практикум : Для самообразования / Н.С. Водина, Ю.А. Иванова, В.С. Клюев [и др.] ; редкол. : И.М. Рожкова (рук.) [и др.]. – Москва : Флинта : Наука, 2001. – 313 с.
8.	Купина Н.А. Риторика в играх и упражнениях : учеб. пособие для студ. гуманитар. факультетов университета / Н.А. Купина. – Москва : Флинта : Наука, 2002. – 227 с.
9.	Львов М.Р. Риторика. Культура речи : учеб. пособие для студ. вузов / М.Р. Львов. – Москва : АCADEMIA, 2004. – 271 с.
10.	Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / А.П. Панфилова. – Санкт-Петербург : ИВЭСЭП, 2005. – 493 с.
11.	Пиз А. Язык телодвижений : как читать мысли окружающих по их жестам : расширенная версия / Аллан Пиз, Барбара Пиз. – Москва : Эксмо, 2011. – 461 с.
12.	Сопер П. Основы искусства речи. Книга об искусстве убеждать / Поль Л. Сопер ; под ред. К.Д. Чижова и Л.М. Яхнич. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 441 с.
13.	Стернин И.А. Введение в речевое воздействие / И.А. Стернин. – Воронеж : Изд-во Воронеж. ун-та, 2001. – 252 с.
14.	Стернин И.А. Культура делового общения : учеб. пособие / И.А. Стернин, М.Е. Новичихина. – Воронеж : Центр.-Чернозем. кн. изд-во, 2001. – 232 с.
15.	Стернин И.А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях : для тех, кто хочет научиться говорить / И.А. Стернин. – Воронеж : Истоки, 2009. – 154 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
16.	Социальные и гуманитарные науки. Философия и социология : Библиогр. база данных. 1981–2016 гг. / ИНИОН РАН. – Москва, 2017. – (CD-ROM).
17.	ЭБС «Консультант студента» Свободный доступ из сети ВГУ: <a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a> (доступ вне сети ВГУ по логину и паролю)
18.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a> .

19.	Сайт Российской государственной библиотеки (РГБ). – URL: <a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>
-----	--

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	<a href="http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m17-234.pdf">Методические материалы по организации самостоятельной работы аспирантов, обучающихся по направлению подготовки кадров высшей квалификации 33.06.01 - Фармация : [руководство для организации самостоятельной работы по теоретическому изучению дисциплин, подготовке и выполнению лабораторных работ, написанию рефератов, для специальности 14.04.03 - Организация фармацевтического дела] / Е.Е. Чупандина ; Воронеж. гос. ун-т. — Воронеж : Издательский дом ВГУ, 2017. — 51 с. : табл. &lt;URL:<a href="http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m17-234.pdf">http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m17-234.pdf</a>&gt;.</a>
2	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a> .

## 17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии, включая ЭО и ДОТ:

### 1. Стандартные методы обучения:

- индивидуальные консультации преподавателей;
- самостоятельная работа аспирантов, в которую входит освоение теоретического материала, работа с литературой;
- выполнение рефератов по заданным темам.

### 2. Методы обучения с применением ЭО и ДОТ технологий:

- индивидуальные занятия с преподавателем по расписанию на платформе Moodle (BBB)
- защита реферата на платформе Moodle (BBB).

Аспирант имеет доступ к электронной информационно-образовательной среде Университета, включая электронную библиотеку ВГУ ([www.lib.vsu.ru](http://www.lib.vsu.ru)). Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда Moodle обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная и информационно-образовательная среда ВГУ обеспечивает:

- доступ к рабочей программе дисциплины, изданиям ЭБС и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе;

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации (личный кабинет аспиранта);

формирование электронного портфолио аспиранта, в том числе сохранение их работ, рецензий и оценок на работы со стороны любых участников образовательного процесса;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе посредством сети Интернет (образовательная платформа Moodle, электронная почта).

При реализации дисциплины используется следующее программное обеспечение:

1. Организация взаимодействия с аспирантом посредством электронной почты – [chupandina@vsu.ru](mailto:chupandina@vsu.ru), сайта кафедры - <http://www.pharm.vsu.ru/mepp/>
2. ЭБС «Руконт» Свободный доступ из сети ВГУ: <https://rucont.ru/> (доступ вне сети ВГУ по логину и паролю)
3. ЭБС «Консультант студента» Свободный доступ из сети ВГУ: <http://www.studentlibrary.ru/> (доступ вне сети ВГУ по логину и паролю)
4. Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL:<http://www.lib.vsu.ru>
5. Информационно-обучающая среда Moodle <https://edu.vsu.ru/>.
6. Программное обеспечение - бессрочные лицензии (ABBY FineReader 12 Professional Full, OfficeSTd 2013 RUS OLP NL Acdmc, WinSrvStd 2012 RUS OLP NL Acdmc 2Proc, ОС Windows), интернет-браузер Mozilla Firefox, LibreOffice 7.1.

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины

<p align="center"><b>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</b></p>	<p align="center"><b>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</b></p>
<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий: специализированная мебель, мультимедиа-проектор, экран настенный, компьютеры, подключенные к сети Интернет (13 шт.), МФУ. ПО: интернет-браузер Mozilla Firefox, СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС"Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, LibreOffice 7.1</p>	<p>394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 3</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети «Интернет»: Специализированная мебель, компьютеры (12 шт.), доска магнитно-маркерная. ПО: интернет-браузер Mozilla Firefox, СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС"Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, LibreOffice 7.1</p>	<p>394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 3</p>

## 19. Фонд оценочных средств:

### 19.1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения:

Код и содержание компетенции (или	Планируемые результаты	Этапы формирования	ФОС
-----------------------------------	------------------------	--------------------	-----



ее части)	обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	(средства оценивания)
<p>Готовность использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языке</p>	<p><b>Знать:</b> понятие и основные концепции, принципы научной коммуникации, структуру построения научных текстов, научных докладов. <b>Уметь:</b> планировать деловые коммуникации, научный диалог в рамках публичных выступления. <b>Владеть:</b> навыками деловой и публичной коммуникации</p>	<p>Лекции №1-6</p> <p>1. Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия. 2. Понятие общения. Виды и функции общения. Коммуникативные законы. 3. Принципы устной деловой коммуникации. 4. Правила письменной деловой коммуникации. 5. Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России. 6. Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.</p>	<p>Перечень вопросов к текущей и промежуточной аттестации</p>

### 19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание понятийного аппарата дисциплины;
- 2) знание особенностей основных правил эффективного делового и научного общения;
- 3) умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы;

4) владение базовыми навыками деловой и научной коммуникации.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется **шкала:** «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Полное соответствие ответа аспиранта всем перечисленным показателям по каждому из вопросов контрольно-измерительного материала. Продемонстрировано знание понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; владение базовыми навыками деловой и научной коммуникации.	Повышенный уровень	Зачтено
Несоответствие ответа аспиранта одному из перечисленных показателей (к одному из вопросов контрольно-измерительного материала) и правильный ответ на дополнительный вопрос в пределах программы. ИЛИ Несоответствие ответа аспиранта любым двум из перечисленных показателей (либо двум к одному вопросу, либо по одному к каждому вопросу контрольно-измерительного материала) и правильные ответы на два дополнительных вопроса в пределах программы. В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отдельные пробелы в знании понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; недостаточно продемонстрированы умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы, владение базовыми навыками деловой и научной коммуникации.	Базовый уровень	Зачтено
Несоответствие ответа аспиранта любым двум из перечисленных показателей и неправильный ответ на дополнительный вопрос в пределах программы. ИЛИ Несоответствие ответа аспиранта любым трем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного	Пороговый уровень	Зачтено

<p>материала).</p> <p>В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся частичные знания понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; допускаются существенные ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; проявляются серьезные трудности при демонстрации владения базовыми навыками деловой и научной коммуникации.</p>		
<p>Несоответствие ответа аспиранта любым четверем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала).</p> <p>В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отрывочные знания понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; допускаются грубые ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; не демонстрируется владение базовыми навыками деловой и научной коммуникации..</p>	–	Не зачтено

**19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**19.3.1 Перечень вопросов к промежуточной аттестации – зачету:**

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.
2	Деловое общение как раздел речевого воздействия
3	Понятие общения, признаки общения.
4	Типология общения.
5	Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи. Аспекты речевого воздействия.
6	Понятие коммуникативного закона. Понятие коммуникативного хода и приема. Основные коммуникативные законы
7	Особенности устной деловой коммуникации.
8	Принципы бесконфликтной деловой коммуникации. Критерии измерения эффективности деловой коммуникации.
9	Основные виды деловых писем.
10	Этикет письменного делового общения.
11	Правила ответа на агрессивные письма.

12	Понятие и типология деловых культур. Специфика русской деловой коммуникации.
13	Фактор адресата в деловом общении.
14	Устное общение с агрессивным собеседником.
15	Правила нейтрализации агрессии.
16	Научная дискуссия: определение, типы, этические и профессиональные принципы.

### 19.3.2 Перечень вопросов к текущей аттестации:

1	Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.
2	Деловое общение как раздел речевого воздействия
3	Понятие общения, признаки общения.
4	Типология общения.
5	Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи. Аспекты речевого воздействия.
6	Понятие коммуникативного закона. Понятие коммуникативного хода и приема. Основные коммуникативные законы

#### Критерии оценки:

– оценка «зачтено» выставляется, если аспирант ответил на вопрос в соответствии с требованиями, сформулированными для порогового, базового и повышенного уровней (см. п.19.2);

– оценка «не зачтено» выставляется, если аспирант продемонстрировал знание материала на уровне ниже порогового (см. п. 19.2).

### 19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме собеседования. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и умений.

При оценивании используются количественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

## Форма контрольно-измерительного материала

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
управления и экономики  
фармации и фармакогнозии

Чупандина Е.Е.  
\_\_\_.\_\_\_.20\_\_

Специальность: 33.06.01 Фармация  
Дисциплина: ФД.В.01 Основы делового общения  
Курс: 2 аспирантура  
Форма обучения: очная  
Вид аттестации: промежуточная  
Вид контроля: зачет

### Контрольно-измерительный материал № 1

1. Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.
2. Фактор адресата в деловом общении.

Преподаватель \_\_\_\_\_