

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Есауленко Игорь Эдуардович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 01.10.2024 16:29:21  
Уникальный программный ключ:  
691eebef92031be66ef61648f97525b03d487f6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Воронежский государственный медицинский университет  
им. Н.Н. Бурденко  
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан фармацевтического факультета  
профессор *Бережнова Т.А.*

«04» апреля 2024 г.

### **Рабочая программа**

**по учебной дисциплине «Грамматика делового общения»  
для специальности 33.05.01 Фармация (уровень специалитета)**

форма обучения - очная

факультет - фармацевтический

кафедра организации фармацевтического дела,

клинической фармации и фармакогнозии

курс - 3

семестр - 6

лекции - 12 часов

Зачет - 6 семестр (2 часа)

Практические (семинарские) занятия - 28 часов

Самостоятельная работа - 30 часов

Всего часов (ЗЕ) - 72 часа (2 ЗЕ)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 33.05.01 Фармация (уровень высшего образования «специалитет»), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 27 марта 2018 г. № 219.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры организации фармацевтического дела, клинической фармации и фармакогнозии 26.03.2024 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой,  
д.м.н., доц. С.С. Попов

Рецензенты:

Заведующая кафедрой поликлинической терапии ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, д.м.н., А.А. Пашкова

Доцент кафедры фармацевтической химии и фармацевтической технологии ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, к.фарм.н., А.П. Терских

Программа одобрена на заседании ЦМК по координации преподавания специальности «Фармация» от 04.04.2024 г., протокол № 5.

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения учебной дисциплины «Грамматика делового общения» является получение базовых знаний, умений и владений в области организации делопроизводства в сфере обращения лекарственных средств, освоение правил составления служебных документов и организации документооборота.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение теоретических основ организации делопроизводства в сфере обращения лекарственных средств;
- освоение правил составления служебных документов и организации документооборота.

## **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВПО**

Учебная дисциплина «Грамматика делового общения» относится к блоку 1 «Дисциплины (Модули)», вариативная часть, изучается в 6 семестре.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «История», «История фармации», «Иностранный язык», «Философия», «Медицинское и фармацевтическое товароведение», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Психология».

Полученные знания и приобретенные в процессе освоения дисциплины навыки необходимы для дальнейшего изучения дисциплин образовательной программы: «Управление и экономика фармации», «Фармацевтическая логистика», «Фармацевтический маркетинг».

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины)**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

### *1. Знать:*

- делопроизводство, виды и формы документации;
- локальные нормативные акты по направлению деятельности;
- основы конфликтологии;
- методы и приемы урегулирования претензий потребителей;
- требования к отчетной документации, структура и состав отчетной документации по кадрам;
- методы и способы информирования потребителей.

### *2. Уметь:*

- организовывать обеспечение документооборота;
- организовывать и обеспечивать документооборот фармацевтической организации, включая любые виды отчетности, в соответствии с законодательными и нормативно-правовыми актами.
- организовывать обратную связь с работниками фармацевтической организации, поставщиками;
- организовывать претензионную работу с потребителями;
- организовывать претензионно-исковую работу с контрагентами;
- определять задачи профессионального и личностного развития сотрудников,

планировать повышение их квалификации и профессиональный рост;

- организовывать информационные мероприятия для медицинских работников и населения.

3. Владеть (быть в состоянии продемонстрировать):

- формировать и поддерживать корпоративную культуру;

- организовывать обратную связь с потребителями информационных услуг;

- методами и способами информирования потребителей.

Код компетенции	Наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты образования
1	2	3	4
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	УК-6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	Знать: - локальные нормативные акты по направлению деятельности; - требования к отчетной документации, структура и состав отчетной документации по кадрам; - методы и способы информирования потребителей.  Уметь: - определять задачи профессионального и личностного развития сотрудников, планировать повышение их квалификации и профессиональный рост; - организовывать информационные мероприятия для медицинских работников и населения.  Владеть: - методами и способами информирования потребителей.
ПК-2	Способен осуществлять работу по организации и руководству фармацевтической деятельностью фармацевтической организации	ИДПК-2.-1 Планирует деятельность фармацевтической организации	Знать: - локальные нормативные акты по направлению деятельности; - требования к отчетной документации, структура и состав отчетной документации.  Уметь: - проводить комплексный анализ деятельности фармацевтической организации; - оценивать ситуацию и прогнозировать ее развитие, выработать альтернативные варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией.  Владеть: - разработка плана мероприятий по

		<p>достижению контрольных показателей деятельности фармацевтической организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять маркетинговые исследования в процессе принятия управленческих решений.</li> </ul>
	<p>ИДПК-2.-2 Организует ресурсное обеспечение фармацевтической организации</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- делопроизводство, виды и формы документации;</li> <li>- локальные нормативные акты по направлению деятельности.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать обеспечение документооборота;</li> <li>- организовывать и обеспечивать документооборот фармацевтической организации, включая любые виды отчетности, в соответствии с законодательными и нормативно-правовыми актами.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать претензионно-исковую работу с контрагентами.</li> </ul>
	<p>ИДПК-2.-3 Организует работу персонала фармацевтической организации</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы конфликтологии;</li> <li>- методы и приемы урегулирования претензий потребителей.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать обратную связь с работниками фармацевтической организации.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать и поддерживать корпоративную культуру.</li> </ul>
	<p>ИДПК-2.-4 Выполняет управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- локальные нормативные акты по направлению деятельности;</li> <li>- требования к отчетной документации, структура и состав отчетной документации по кадрам.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и обеспечивать документооборот фармацевтической организации, включая любые виды отчетности, в соответствии с законодательными и нормативно-правовыми актами.</li> </ul>

			Владеть: - организовывать обратную связь с потребителями информационных услуг.
--	--	--	---

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### 4.1 Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа

№ п/п	Раздел учебной дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающегося и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практ. занятия	Самост. Работа	
1	Этика деятельности организации	6	8-15	6	12	15	Текущий контроль: собеседование, тестирование, решение ситуационных задач
2	Этикет деловых отношений	6	1-7	6	16	15	Текущий контроль: собеседование, тестирование, решение ситуационных задач
3	Зачет	6				2	Зачет
	Всего часов			12	28	30+2	72

##### 4.2 Тематический план лекций

№ п/п	Тема	Цели и задачи	Содержание темы	Часы
1	Деловое общение как вид деятельности	формирование системы теоретических знаний о целях, функциях, типах и видах общения	- виды и функции общения; - этапы и уровни общения; - вербальные и невербальные средства общения; - роли и ролевые ожидания в общении, стороны общения.	2
2	Этика деловых отношений в управлении персоналом организации	формирование системы теоретических знаний о этике деловых отношений	- этика делового общения; - понятие этики и морали; - профессиональный и деловой этикет; - функции и структура деловой беседы; - этапы и фазы деловой беседы.	2
3	Коммуникация и информация в деловом общении	формирование системы теоретических знаний о	- основные характеристики делового общения; - этапы делового общения; - культура делового общения;	2

		коммуникациях в деловом общении	- формы делового общения.	
4	Речевая этика и культура речи в деловом общении	формирование системы теоретических знаний о речевой этике и культуре речи в деловом общении	- культура речи делового человека; - публичное выступление; - этапы подготовки к публичному выступлению; - этапы публичного выступления; - способы этичной аргументации.	<b>2</b>
5	Организационные формы делового общения в управлении персоналом	формирование системы теоретических знаний о формах делового общения в управлении персоналом	- требования к правилам подготовки и проведения деловой беседы и телефонного разговора; - правила проведения собеседования; - правила подготовки и проведения деловых совещаний.	<b>2</b>
6	Основные понятия о делопроизводстве и документообороте. Классификация и основные виды документов	формирование системы теоретических знаний о делопроизводстве и документообороте	- развитие представлений о документе; - понятие о документах, способах документирования, носителях и функциях документа; - законодательное и нормативно-методическое регулирование документационного обеспечения управления в государственных организациях; - основы документооборота: принципы организации, специфика документооборота в управлении	<b>2</b>
	<b>Итого</b>			<b>12</b>

#### 4.3. Тематический план практических занятий.

№	Тема	Цели и задачи	Содержание темы	Обучающийся должен знать	Обучающийся должен уметь	Часы
1	Общение как вид деятельности.	сформировать у студентов систему знаний о целях, функциях, типах и видах общения	Деловое общение: виды, принципы и функции. Этические принципы и нормы в деловых отношениях	1. виды и функции делового общения; 2. этапы и уровни общения; 3. вербальные и невербальные средства общения	- оценивать ситуацию и прогнозировать ее развитие, вырабатывать альтернативные варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией.	2
2	Теоретические основы этики делового общения и делового этикета.	сформировать у студентов систему теоретических и практических знаний в области этики делового общения и делового этикета	Структура и основные принципы этики деловых отношений. Этика деятельности организации.	1. локальные нормативные акты по направлению деятельности 2. этикет деловых коммуникаций 3. принципы этики деловых отношений 4. этикет деловых мероприятий	-формировать и поддерживать корпоративную культуру	2
3	Этика деловых отношений в управлении персоналом организации.	сформировать у студентов систему знаний в области основ этики деловых отношений в управлении персоналом организации	Требования к специалистам фармацевтического профиля, непрерывное фармацевтическое образование	1. локальные нормативные акты по направлению деятельности 2. правила проведения собеседование при приеме на работу	-определять задачи профессионального и личностного развития сотрудников, планировать повышение их квалификации и профессиональный рост	2
4	Этика деятельности организации.	сформировать у студентов систему знаний в области основ этики деятельности организации	Основные этические принципы организации. Корпоративная культура.	1. этические принципы организации 2. этические обязанности руководителя 3. этические принципы подчиненного	- организовывать обратную связь с работниками фармацевтической организации	2

5	Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных, сотрудников.	сформировать у студентов систему знаний в области этики руководителя и подчиненных	Межличностные отношения. Этические нормы отношений «сверху вниз», снизу вверх».	1. локальные нормативные акты по направлению деятельности 2. этикет деловых коммуникаций 3. этикет деловых мероприятий	- проводить комплексный анализ деятельности фармацевтической организации; - оценивать ситуацию и прогнозировать ее развитие, вырабатывать альтернативные варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией	2
6	Контрольная работа.	систематизировать, обобщить полученные знания, ликвидировать пробелы в полученных знаниях	тестирование, устный опрос; практические и ситуационные задачи	знания 1-7	умения 1-7	2
7	Общение как коммуникация. Фармацевтическое консультирование и информирование в аптечных организациях.	сформировать у студентов систему знаний в области информационного обеспечения при отпуске лекарственных препаратов покупателям	Ознакомление пациента с критериями выбора препарата и выяснение наиболее значимых. Правила культуры поведения с посетителями аптеки. Информирование пациентов при рецептурном отпуске.	1. методы и способы информирования потребителей 2. требования к отчетной документации, структуру и состав отчетной документации.	- организовывать информационные мероприятия для медицинских работников и населения; - проводить комплексный анализ деятельности фармацевтической организации.	2

8	Речевая этика и культура речи в деловом общении	сформировать у студентов систему знаний в области основ культуры речи в деловом общении	Культура речи делового человека. Публичное выступление. Этапы публичного выступления.	1. локальные нормативные акты по направлению деятельности 2. требования к технике делового общения 3. требования к публичному выступлению 4. этапы подготовки к публичному выступлению	- подготовить публичное выступление; - организовать информационные мероприятия для медицинских и фармацевтических работников, населения.	2
9	Организационные формы делового общения в управлении персоналом	сформировать у студентов систему знаний в области основ организационных форм делового общения в управлении персоналом	Классификация и стили проведения деловых совещаний. Этапы проведения делового совещания. Правила ведения деловой беседы. Телефонные переговоры.	1. требования к правилам подготовки и проведения деловой беседы и телефонного разговора 2. правила проведения собеседования 3. Правила подготовки и проведения деловых совещаний	- организовывать и проводить деловое совещание; - вести деловую беседу; - проводить телефонные переговоры.	2
10	Конфликты в деловых отношениях	сформировать у студентов систему знаний о конфликтах, способах разрешения конфликтов	Конфликт и его структура, эмоциональное реагирование в конфликтах. Социально-психологический климат коллектива.	1. методы и приемы урегулирования претензий потребителей. 2. стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации	- организовывать обратную связь с работниками фармацевтической организации; - давать оценку социально-психологическому климату коллектива.	2

11	Этикет деловых отношений	способствовать формированию системы теоретических и практических знаний в области этикета деловых отношений	Этика и этикет приветствий и представлений. Правила этикета.	1. этические правила приветствия 2. основные правила представления	- формировать и поддерживать корпоративную культуру	2
12	Трудоустройство в фармацевтическую организацию. Деловые контакты.	способствовать формированию системы теоретических и практических знаний в области трудоустройства и трудовой деятельности	Разбор материала с помощью учебных заданий и тестовых вопросов; изучение бланков документов, примеров оформленных документов.	1. правила трудоустройства 2. требования к специалистам фармацевтического профиля 3. требования к непрерывному фармацевтическому образованию	- осуществлять подачу документов при трудоустройстве в фармацевтическую организацию	2
13	Документирование, характеристика деловой переписки. Современные способы и техника создания документов.	способствовать формированию системы теоретических и практических знаний в области основ документирования и деловой переписки	Разбор материала с помощью учебных заданий и тестовых вопросов; изучение бланков документов, примеров оформленных документов.	1. составление документов, организация работы ведения учета с помощью компьютерной техники 2. современные способы и техника создания документов 3. знакомство с программным обеспечением аптечных организаций	- оформлять документацию согласно установленным правилам с помощью современных компьютерных программ; - работать с входящими и внутренними документами.	2
14	Контрольная работа	систематизировать, обобщить полученные знания, ликвидировать пробелы в полученных знаниях	тестирование, устный опрос; практические и ситуационные задачи	знания 1-7	умения 1-7	2

<b>Итого</b>					<b>28</b>
--------------	--	--	--	--	-----------

#### 4.4. Тематика самостоятельной работы обучающихся.

Раздел	Самостоятельная работа			
	Форма	Цель и задачи	Методическое и материально-техническое обеспечение	Часы
Основы делового общения	Выполнение ситуационных задач, выполнение тестовых заданий, подготовка к выполнению практических заданий, оформление документов, подготовка реферата	Сформировать систему теоретических знаний, практических умений и навыков индивидуальной работы, работы в группе, сформировать навыки подбора и анализа материала по конкретной теме реферата/доклада	Методические указания к практическим занятиям, лекционный материал, законодательные документы по темам, методические указания по самостоятельной работе	15
Делопроизводство фармацевтических организаций	Выполнение ситуационных задач, выполнение тестовых заданий, подготовка к выполнению практических заданий, оформление документов, подготовка реферата	Сформировать систему теоретических знаний, практических умений и навыков индивидуальной работы, работы в группе, сформировать навыки подбора и анализа материала по конкретной теме реферата/доклада	Методические указания к практическим занятиям, лекционный материал, законодательные документы по темам, методические указания по самостоятельной работе	15
Зачет	Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации	Закрепление системных теоретических знаний и практических умений по дисциплине	Вопросы и задания для промежуточной аттестации	2
<b>ИТОГО</b>				<b>30+2</b>

#### 4.5 Матрица соотнесения тем/ разделов учебной дисциплины и формируемых в них УК и ПК

Темы/разделы дисциплины	Количество часов	компетенции		
		УК-6	ПК-2	Общее кол-во компетенций ( $\Sigma$ )
Этика деятельности организации	33	+	+	2
Этикет деловых отношений	37	+	+	2
Зачет	2	+	+	2
Итого	72			2

#### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Обучение складывается из аудиторных занятий и самостоятельной работы. Работа с литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине и выполняется в пределах часов, отводимых на ее изучение. Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку к практическим занятиям, к входным, текущим, промежуточным и итоговым контролям и включает индивидуальную аудиторную и домашнюю работу с учебной основной и дополнительной литературой, ресурсами сети Интернет, решение ситуационных задач, написание рефератов и т.д.

Каждый студент обеспечен доступом к библиотечному фонду Университета, в том числе к электронной библиотеке.

В качестве внеаудиторной работы студентов помимо работы с литературой рекомендуется написание рефератов по темам, отражающим актуальные вопросы современного делопроизводства, в том числе применимо к деятельности фармацевтических организаций. Такая форма работы способствует развитию профессиональных навыков обучающихся. Самостоятельная работа с литературой, ее анализ, написание реферата развивают способность анализировать профессиональные проблемы и применять их в последующей практической деятельности. Подготовка доклада и выступление с ним перед аудиторией развивает навыки публичной речи, умение грамотно доносить для слушателей информацию.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО в учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы проведения занятий (*развивающее и проблемное обучение в форме ролевых игр, объяснительно-иллюстративное обучение с визуализацией аудиторных занятий, программированное обучение, информатизационное обучение, мультимедийное обучение*). Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 5,0% от аудиторных занятий.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе самостоятельной работы студента).

Во время изучения учебной дисциплины студенты под руководством преподавателя решают ситуационные задачи, заполняют обучающие таблицы, оформляют документы, оформляют рабочую тетрадь и представляют результаты выполненной работы в виде протокола практического занятия на проверку и подпись преподавателя.

Написание реферата способствуют формированию умений работы с учебной литературой, систематизации знаний и способствуют формированию общекультурных и профессиональных навыков.

Работа студента в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность. Обучение студентов способствует воспитанию у них навыков общения с коллегами или

пациентами/клиентами в фармацевтических организациях с учетом этико-деонтологических особенностей пациентов, способствует формированию профессионального поведения, аккуратности, дисциплинированности.

В конце изучения учебной дисциплины (модуля) проводится промежуточный контроль знаний с использованием тестового контроля, проверкой практических умений и решением ситуационных задач.

Используемые образовательные технологии при изучении данной дисциплины составляют не менее 5,0% интерактивных занятий от объема аудиторных занятий.

Примеры интерактивных форм и методов проведения занятий:

- активные и интерактивные формы: компьютерные симуляции, разбор конкретных ситуаций; решение ситуационных задач (самостоятельно дома и в аудитории), проблемные лекции-презентации, компьютерное тестирование, индивидуальная работа с нормативными документами и бланками документов, индивидуальные и групповые дискуссии и т.д.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### *Тематика рефератов и докладов (примерная)*

1. Цели изучения и задачи курса делопроизводства, определение делопроизводства. Роль документационного обеспечения в управлении.
2. Краткая характеристика делопроизводства в России.
3. Нормативно-правовое обеспечение деятельности служб делопроизводства, структура и содержание инструкции по делопроизводству на предприятии.
4. Понятие «документ», его функция. Классификация документов по основным признакам.
5. Понятие «реквизит». Постоянные и переменные реквизиты.
6. Характеристика реквизитов заголовочной части документа, их перечень и требования к оформлению.
7. Характеристика реквизитов содержательной части документа, их перечень и требования к оформлению.
8. Характеристика реквизитов оформляющей части документа, их перечень и требования к оформлению.
9. Бланк документа, виды бланков организационно-распорядительных документов. Требования к бланкам, размеры полей бланков.
10. Организационные документы, их назначение и роль. Основные виды и общие правила оформления.
11. Общая характеристика должностной инструкции. Определение, структура содержания, порядок оформления и основные реквизиты документа.
12. Штатное расписание. Общая характеристика документа; форма исполнения, структура содержания, порядок оформления и реквизиты документа.
13. Распорядительные документы, их назначение и роль в управлении. Основные виды распорядительных документов и общие правила оформления.
14. Приказ по основной деятельности. Структура текста приказа, порядок его разработки и правила оформления реквизитов. Выписка из приказа.
15. Распоряжение. Структура текста, правила оформления реквизитов.
16. Указание. Общая характеристика документа, структура его текста, порядок и особенности оформления, реквизиты указания.
17. Информационно-справочные документы, их назначение и роль в управлении.

Перечень основных видов информационно-справочных документов. Общие требования к оформлению.

18. Акт. Общая характеристика документа, структура текста, порядок разработки и оформления реквизитов акта.
19. Протокол. Общая характеристика протокола, структура текста, порядок разработки и оформления реквизитов протокола.
20. Докладная, объяснительная записка. Общая характеристика документов, порядок оформления реквизитов служебных записок.
21. Справка. Виды справок. Общая характеристика документа, реквизиты справок, особенности оформления.
22. Служебное письмо. Виды писем. Структура, порядок оформления, требования к письму, реквизиты письма.
23. Телеграмма и телефонограмма. Общая характеристика документов, порядок оформления реквизитов.
24. Документы по личному составу. Перечень документов. Особенности этих документов.
25. Оформление кадровых приказов, выписка из приказа.
26. Оформление заявления, автобиографии, характеристики, резюме.
27. Трудовая книжка. Правила оформления трудовых книжек.
28. Документооборот. Основные этапы документооборота. Технология работы с входящими документами.
29. Технология обработки внутренних и исходящих документов.
30. Регистрация документов и контроль исполнения документов.
31. Номенклатура дел на предприятии, формирование и оформление дел.
32. Подготовка документов на архивное хранение.
33. Организация и особенности приёма посетителей руководителем.
34. Порядок работы с письменными обращениями граждан.
35. Подготовка и обслуживание совещаний.

#### *Вопросы к зачету*

1. Современное делопроизводство: понятие, цели, задачи и основные принципы.
2. Место делопроизводства в структуре управления аптечной организацией.
3. Общие понятия о документе.
4. Состав реквизитов документов.
5. Классификация документов по различным принципам.
6. Основные виды документов.
7. Классификация служебных организационно-распорядительных документов.
8. Правила оформления организационно-распорядительных документов.
9. Устав организации.
10. Штатное расписание.
11. Правила внутреннего распорядка.
12. Должностные инструкции.
13. Документирование деятельности коллегиальных органов.
14. Структура доклада и отчета (на совещании).
15. Требования к составлению и оформлению протоколов.
16. Классификация информационно-справочных документов.
17. Правила оформления информационно-справочных документов.
18. Оформление справок.
19. Оформление докладных записок.
20. Оформление актов.
21. Особенности оформления и использования телефонограмм.
22. Особенности факсимильной связи.
23. Современное деловое письмо.

24. Виды писем
25. Договорные письма.
26. Информационные письма.
27. Классификация личных документов. Основные правила оформления и составления.
28. Унификация и стандартизация управленческих документов.
29. Защита персональных данных работника.
30. Автобиография. Резюме.
31. Операции, составляющие процесс труда по делопроизводству.
32. Организация работы с документами.
33. Обработка поступающих документов.
34. Обработка отправляемых документов.
35. Формирование и оформление дел.
36. Подготовка документов к передаче на архивное хранение.
37. Конфиденциальные документы и организация их защиты от несанкционированного доступа.

*Примеры оценочных средств (тестовые вопросы)*

1. ПОДБЕРИТЕ СООТВЕТСТВИЕ:

- |                     |  |
|---------------------|--|
| А. Документирование | 1) правила оформления и составления документов |
| Б. Документооборот  | 2) организация работы с документами            |

2. ЗАКОНЧИТЕ НАЧАТОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ: ДОКУМЕНТООБОРОТ — ЭТО ДВИЖЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ С МОМЕНТА ИХ СОЗДАНИЯ ДО:

- 1) передачи на исполнение
- 2) подшивки в дело
- 3) завершения исполнения или отправки

3. ЭЛЕМЕНТЫ, ИЗ КОТОРЫХ СОСТОИТ ДОКУМЕНТ, НАЗЫВАЮТСЯ:

- 1) данными
- 2) показателями
- 3) реквизитами
- 4) кодами

4. ПО СПОСОБУ РАЗМЕЩЕНИЯ РЕКВИЗИТОВ ЗАГОЛОВОЧНОЙ ЧАСТИ ДОКУМЕНТА ВОЗМОЖНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ВАРИАНТЫ:

- 1) поперечный
- 2) продольный
- 3) угловой

- 4) квадратный

5. ПРИ АДРЕСОВАНИИ ДОКУМЕНТА ФИЗИЧЕСКОМУ ЛИЦУ ИНИЦИАЛЫ СТАВЯТ:

- 1) перед фамилией адресата
- 2) после фамилии адресата

5. С какой целью на служебном письме указывают фамилию и телефон исполнителя:

- 1) для оперативной связи с исполнителем
- 2) для придания документу юридической силы

6. Приказ по личному составу доводится до сведения работника:

- 1) в устной, личной беседе
- 2) путем визирования сотрудником 1 экземпляра приказа
- 3) по телефону
- 4) по факсу

*Пример ситуационных задач*

**Задача 1.**

Проанализируйте предложенные варианты оформления соответствующих реквизитов и дайте ответы на следующие вопросы:

**Вопросы:**

1.1. В каком варианте правильно оформлен реквизит «Адрес»?

а) Директору аптеки № 269  
Матвеевой Тамаре Петровне

б) Директору аптеки № 269 г-же Матвеевой Т.П.

в) Директору Московской аптеки № 269 Т.П. Матвеевой

1.2. В каком варианте правильно оформлен реквизит «Отметка о наличии приложения», если в тексте сопроводительного письма не упоминалось о приложении?

а) Приложение:

1. Справка о согласовании проекта реконструкции помещения аптеки на 4 л. в 1 экз.;
2. Отзыв на проект на 2 л. в 1 экз.

б) Приложение: на 6 л. в 1 экз.

**Задача 2.**

Проанализируйте предложенный вариант приказа по основной деятельности и назовите выявленные ошибки:

**2.1. Приказ "О порядке использования компьютера"**

Приказываю:

1. Обеспечить гл. бухгалтеру О.М. Кузьминой оперативный доступ к работе на требуемом компьютере;
2. Без согласия с гл. бухгалтером О.М. Кузьминой запрещается отключать, перемещать компьютерное оборудование;
3. Контроль за исполнением приказа возложить на зам. директора аптеки Л.К. Иванову.

Директор

подпись

М.С. Соколова

С приказом ознакомлены:

**Задача 3.**

Проанализируйте предложенный вариант приказа по личному составу и назовите выявленные ошибки:

Аптека № 242

Приказ № 14  
10.10.2010 г.  
Москва

О приеме на работу  
В целях улучшения внутриаптечного контроля 117

Приказываю:

Принять Иванькову О.С. на должность провизора-аналитика с 15.10.2010 г. с окладом 18000руб.

Директор аптеки

подпись

М.С. Орлова

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Андрианова, Г. Н. Профессиональные коммуникации провизора в фармацевтическом консультировании : учебное пособие / Г. Н. Андрианова, А. А. Каримова. – Екатеринбург : ИИЦ "Знак качества", 2022. – 260 с. – ISBN 9785898959463. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/professionalnye-kommunikacii-provizora-v-farmaceuticheskom-konsultirovanii-16003834/>. – Текст: электронный (дата обращения: 20.03.2024г.)
2. Управление и экономика фармации : учебник / под редакцией И. А. Наркевича. – Москва : ГЭОТАР–Медиа, 2019. – 928 с. : ил. – ISBN 978–5–9704–5228–8. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970452288.html>. – Текст: электронный (дата обращения: 20.03.2024г.)
3. Управление и экономика фармации. Фармацевтическая деятельность. Организация и регулирование : учебник / И. В. Косова, Е. Е. Лоскутова, Т. П. Лагуткина [и др.] ; под редакцией Е. Е. Лоскутовой. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Академия, 2019. – 416 с. : ил. – (Высшее образование). – ISBN 978–5–4468–7536–8.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В ходе учебного процесса на кафедре могут быть использованы и используются различные методы обучения: практический, наглядный, словесный, работа с учебной и научной литературой, элементы программированного обучения, видео-, аудиометоды. Для их реализации применяются средства технического обучения – компьютеры, проекторы, таблицы и т. д.

*Техническое оборудование*: ПК, мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран), ноутбук, телевизор, видеоплеер, видеопроекторы, видеоманитофон, мониторы,

– компьютерные презентации по всем темам лекционного курса,

– учебные видеофильмы,

– образцы и формы документов,

а также:

– наборы слайдов, таблиц, схем, мультимедийных наглядных материалов по различным разделам дисциплины,

– ситуационные задачи, тестовые задания по изучаемым темам.