

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Есауленко Игорь Эдуардович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.09.2023 14:12:30  
Уникальный программный ключ:  
691eebef92031be66ef61648f97525a2e2da8356

ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко  
Минздрава России

УТВЕРЖДАЮ

Декан фармацевтического факультета

*д.м.н. Бережнова Т.А.*

«25»\_\_05\_\_2021 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

практические занятия - 28 часов

самостоятельная работа - 30 часов

зачет - 6 семестр (2 часа)

всего часов (ЗЕ) - 72 часа (2 ЗЕ)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 33.05.01 Фармация (уровень специалитета), 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 15.05.2021 г., протокол № 12.

Заведующий кафедрой,  
д.м.н., доц.

С.С. Попов

Рецензенты:

Заместитель руководителя департамента здравоохранения  
Воронежской области, к.фарм.н. Н.Н. Лаврова

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

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии по координации преподавания специальности «фармация»

«25»\_\_\_\_\_05\_\_\_\_\_2021 года, протокол №\_7\_.

## **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	Основы делового общения	6	8-15	6	12	15	Текущий контроль: собеседование, тестирование, решение ситуационных задач
2	Делопроизводство фармацевтических организаций	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	Характеристика процесса общения	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	Теоретические основы этики делового общения и делового этикета	формирование системы теоретических знаний о этике делового общения	- этика делового общения - понятие этики и морали, - профессиональный и деловой этикет. - функции и структура деловой беседы. -этапы и фазы деловой беседы. - деловая дискуссия, совещания, - переговоры, культура общения по телефону, -деловая корреспонденция.	
3	Конфликтное	формирование	-этапы развития конфликта;	

	взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.	системы теоретических знаний о развитии и разрешении конфликтных ситуаций в фармацевтических организациях	-классификация конфликта; - стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации	
4	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>
5	Современные требования к оформлению реквизитов документов	формирование системы теоретических знаний о современных требованиях к оформлению реквизитов документов	– признаки и структура документа; – унификация и стандартизация документов, унифицированные системы документации; – формуляр-образец; – общие сведения о реквизитах документа, типы реквизитов, оформление; – общая информация о бланках	<b>2</b>
6	Системы электронного документооборота, особенности работы с электронными документами	формирование теоретических знаний о системах электронного документооборота и об особенностях работы с электронными документами	– виды электронных документов; – требования к электронному документообороту; – компьютерные программы в аптечных организациях; – общая информация о компьютерных программах для аптечных организаций	<b>2</b>
	Итого			<b>12</b>

#### 4.3. Тематический план практических занятий.

№	Тема	Цели и задачи	Содержание темы	Обучающийся должен знать	Обучающийся должен уметь	Часы
1	Теоретические основы этики делового общения и делового этикета	сформировать у студентов систему знаний об основах этики делового 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	Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных, сотрудников, мужчины и женщины.	сформировать у студентов систему знаний о правилах служебных взаимоотношений	Правила культуры общения с врачами и коллегами. Фармацевтическая этика и деонтология. Имидж делового человека как фактор эффективности бизнес взаимодействия	1. локальные нормативные акты по направлению деятельности 2. Этикет деловых коммуникаций Этикет деловых мероприятий	-формировать и поддерживать корпоративную культуру	2
3	Трудоустройство и трудовая деятельность	сформировать у студентов систему знаний о правилах трудоустройства	Требования к специалистам фармацевтического профиля, непрерывное фармацевтическое образование	1. локальные нормативные акты по направлению деятельности 2. правила проведения собеседования при приеме на работу	-определять задачи профессионального и личностного развития сотрудников, планировать повышение их квалификации и профессиональный рост	2
4	Фармацевтическое консультирование и информирование в аптечных организациях	Информационное обеспечение при отпуске лекарственных препаратов покупателям	Ознакомление пациента с критериями выбора препарата и выяснение наиболее значимых. Правила культуры поведения с посетителями аптеки.	1. методы и способы информирования потребителей 2. организовывать информационные мероприятия для медицинских работников и населения.	- требования к отчетной документации, структура и состав отчетной документации. - проводить комплексный анализ деятельности фармацевтической организации;	2



			Информирование пациентов при рецептурном отпуске.			
5	Конфликты в деловых отношениях	сформировать у студентов систему знаний о конфликтах, способах разрешения конфликтов	Конфликт и его структура, эмоциональное реагирование в конфликтах	1. Методы и приемы урегулирования претензий потребителей. 2. Стратегия и правила поведения в конфликтной ситуации	- организовывать обратную связь с работниками фармацевтической организации.	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	Делопроизводство как одна из функций управления	сформировать у студентов систему знаний о делопроизводстве	разбор материала с помощью учебных заданий и тестовых вопросов	1. 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.	ориентироваться в актуальной нормативной документации, регламентирующей правила делопроизводства аптечной организации	2
8	Правила оформления документов. Оформление реквизитов документов	изучить правила оформления документов, оформление реквизитов документов	разбор материала с помощью учебных заданий и тестовых вопросов; изучение бланков документов,	1. Понятие «реквизит». Постоянные и переменные реквизиты. 2. Характеристика реквизитов заголовочной	оформлять реквизиты документов	2

			примеров оформленных документов	части документа, их перечень и требования к оформлению. 3. Характеристика реквизитов содержательной части документа, их перечень и требования к оформлению. 4. Характеристика реквизитов оформляющей части документа, их перечень и требования к оформлению.		
9	Классификация документов, виды документов	изучить классификацию и виды документов	разбор материала с помощью учебных заданий и тестовых вопросов; изучение бланков документов, примеров оформленных документов	1. Классификация документов по основным признакам. 2. Правила и особенности оформления отдельных видов документов.	ориентироваться в различных видах документов	2
10	Организация документооборота и его основные этапы	изучить организацию документооборота и его основные этапы	разбор материала с помощью учебных заданий и тестовых вопросов; изучение бланков документов, примеров оформленных документов	1. Технология работы с входящими документами. 2. Прием и обработка входящих документов. 3. Технология обработки внутренних и исходящих документов.	работать с входящими и внутренними документами	2
11	Оформление организационных, распорядительных, информационно-	изучить правила оформления документов	разбор материала с помощью учебных заданий и тестовых вопросов; изучение	1. Документы, их назначение и роль. Основные виды и общие правила оформления.	оформлять документацию согласно установленным правилам	2

	справочных документов.		бланков документов, примеров оформленных документов	1. локальные нормативные акты по направлению деятельности		
12	Современные способы и техника создания документов	сформировать у студентов систему знаний о современных электронных способах создания документов	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	вести документацию согласно установленным правилам с помощью современных компьютерных программ	2
13	Систематизация и хранение документации	сформировать у студентов систему знаний о систематизации и хранении документации	разбор материала с помощью учебных заданий и тестовых вопросов; изучение бланков документов, примеров оформленных документов	1. Номенклатура дел и ее классификация. 2. Составление текста и систематизация заголовков в номенклатуре дел. 3. Основные правила формирования дел (основные признаки заведения дел). 4. Порядок подготовки, оформления и передача дел в архив.	систематизировать и хранить документацию	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>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 ( $\Sigma$ )
Основы делового общения	33	+	+	2
Делопроизводство фармацевтических организаций	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 этического-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. 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.studmedlib.ru/book/ISBN9785970452288.html>. – Текст: электронный (дата обращения : 05.05.2021)

2. 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. (всего 25-20/3/2)

## **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, видеоматрица, 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.





