

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Тюменский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДЕНО:

Проректор по молодежной политике и
региональному развитию

С.В. Соловьева

_____ 2023_ г.

Б1.О.03 КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Направление подготовки: 33.04.01 Промышленная фармация (уровень магистратуры)

Формы обучения: очно-заочная

Год набора: 2023

Срок получения образования: 2 года 3 месяца

Объем: в зачетных единицах: 2 з.е.
в академических часах: 72 ак.ч.

Курс: 1

Семестры: 1

Разделы (модули): 1

Зачет: 1 семестр

Лекционные занятия: 6 ч.

Практические занятия: 18 ч.

Самостоятельная работа: 48 ч.

Разработчики:

Кафедра Психиатрии и наркологии,
Заведующая кафедрой, д.м.н., профессор

Раева Татьяна Викторовна

Доцент кафедры, к.м.н.

Леонова Алена Владимировна

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Психиатрии и наркологии

(протокол № 9 от 25.04.2023 года)

Заведующий кафедрой, д.м.н., профессор _____ Т.В. Раева

(подпись)

Рецензенты:

Заведующий кафедрой неврологии и нейрохирургии ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава
России, д.м.н., доцент О.А. Кичерова

Заведующий кафедрой психиатрии ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный
медицинский университет» Минздрава России, д.м.н. Е.В. Малинина

Главный врач ГБУЗ ТО ОКПБ Е.В. Родяшин

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 33.04.01 Промышленная фармация, утвержденного приказом Минобрнауки России от 26.07.2017 г. № 705; Профессионального стандарта "Специалист по валидации (квалификации) фармацевтического производства", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. N 434н; Профессионального стандарта "Специалист по промышленной фармации в области контроля качества лекарственных средств", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. N 431н; Профессиональный стандарт "Специалист по промышленной фармации в области производства лекарственных средств", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. N 430н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Методический совет по последипломному образованию	Председатель методического совета	Жмуров В.А.	Согласовано	16.05.2023, № 4
2	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	17.05.2023, № 9

Актуализация

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т. Н.	Согласовано	___.__.202__, № ___

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель: развить коммуникативные умения, необходимые фармацевту для успешного осуществления своей профессиональной деятельности.

Задачи:

- овладеть всеми вербальными и невербальными средствами общения с коллегами в коллективе;
- уметь устанавливать психологический контакт, строить конструктивную коммуникацию, ориентированную на будущее;
- научиться преодолевать барьеры, которые возникают в процессе взаимодействия с другими людьми (возрастные, социально-психологические, мотивационные, установочные, познавательные и т.д.), быть конфликтонезависимым;
- сформировать навык перевода коллег с привычной для них позиции на позицию сотрудничества.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.03 «Коммуникативные технологии в здравоохранении» относится к Блоку 1 основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 33.04.01 Промышленная фармация (уровень магистратуры), является обязательной и изучается в 1 семестре.

3. Перечень компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) по ФГОС ВО

В результате изучения дисциплины магистрант должен

Знать: Калгари – Кембриджскую модель коммуникации (начало консультации, расспрос, выстраивание отношений с пациентом, разъяснение и планирование).

Уметь: уметь устанавливать психологический контакт, строить конструктивную коммуникацию, ориентированную на будущее; преодолевать барьеры, которые возникают в процессе взаимодействия (возрастные, социально-психологические, мотивационные, установочные, познавательные и т.д.);

Владеть: навыки конструктивной коммуникации в медицине (безусловное принятие и уважение, предоставление пространства, внимание к эмоциональной составляющей общения, эмпатия, говорить «на языке» собеседника, быть понятным); эмоциональной устойчивостью и способностью преодолевать трудности в общении (конструктивно разрешать конфликты, «цивилизованно» противостоять давлению, манипуляции, прямым оскорблениям или провокации); перевода пациентов с привычной для них позиции на позицию сотрудничества.

В процессе изучения дисциплины «Коммуникативные технологии» обучающийся (магистрант) должен обладать следующими компетенциями (табл. 1).

Перечень универсальных, общекультурных и профессиональных компетенций

Таблица 1

Индикаторы (показатели) достижений профессиональной деятельности (компетенций)			Код и наименование трудовых функций	Название профессионального стандарта/ Анализ опыта, мнение работодателей
Знать	Уметь	Трудовые действия (владеть)		
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе, на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия				
нормы и стиль общения, принятые в коммуникативной	корректно доносить свою позицию до партнеров с	набором вербальных и невербальных средств	-	-

среде партнеров	учетом их целей, форм восприятия и ситуации	коммуникации, побуждающих партнеров к долгосрочному сотрудничеству		
-----------------	---	--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы 72 часа.

Дисциплинарный модуль 1

Модульная единица 1.1. Этика и деонтология в медицине

Модульная единица 1.2. Навыки эффективной профессиональной коммуникации в медицине

Модульная единица 1.3. Типология пациентов

Модульная единица 1.4. Конфликтология и психологические техники коммуникаций

Модульная единица 1.5. Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание врача

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	24
в том числе:	
лекции	6
лабораторные работы	-
практические занятия	18
семинары	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	48
в том числе:	
самостоятельная внеаудиторная работа	48
Вид промежуточной аттестации:	зачет

Разделы дисциплин и виды занятий

Таблица 2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модульной единицы)	Лекции			Практические/ лабораторные занятия				СР	Всего часов	Форма контроля
		Всего часов	Аудиторная работа	Внеаудиторная контактная работа	Всего часов	Аудиторная работа	Внеаудиторная контактная работа	Симуляционное обучение			
1.	Модульная единица 1.1. Этика и деонтология в медицине			2		1	2		9	14	Мультимедийная презентация, реферат, собеседовние
2.	Модульная единица 1.2. Навыки эффективной профессиональной					2	2		10	14	Мультимедийная презентация, реферат, собеседовние

	коммуникации в медицине										
3.	Модульная единица 1.3. Типология пациентов		1	1		1	2		9	14	Мультимедийная презентация, реферат, собеседовние
4.	Модульная единица 1.4. Конфликтология и психологические техники коммуникаций					2	3		10	15	Мультимедийная презентация, реферат, собеседовние
5.	Модульная единица 1.5. Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание медицинского работника		2			1	2		10	15	Мультимедийная презентация, реферат, собеседовние
	Зачет										Тестирование
	Итого:	6	3	3	18	7	11		48	72	

Тематический план лекций

Таблица 3

№ п/п	Тематика лекций	Количество часов аудиторной работы	Вид внеаудиторной контактной работы	Количество часов
Модульная единица 1.1. Этика и деонтология в медицине				
1.	Основы медицинской этики и деонтологии.	-	видео-лекция	1
Модульная единица 1.2. Навыки эффективной профессиональной коммуникации в медицине				
2.	Калгари – Кембриджская модель медицинской коммуникации.	1	вебинар	-
Модульная единица 1.3. Типология пациентов				
3.	Модель личностных черт – «Большая пятерка».	-	видео-лекция	1
Модульная единица 1.4. Конфликтология и психологические техники коммуникаций				
4.	Основы конфликтологии. Секрет конфликтонезависимости.	1	видео-лекция	-
Модульная единица 1.5. Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание медицинского работника				
5.	Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание в медицине	-	видео-лекция	1
6.	Синдром эмоционального выгорания и способы его	1	вебинар	-

	преодоления.			
	Итого	3		3
	Всего 6 часов			

Тематический план практических занятий

Таблица 4

№ п/п	Тематика занятий	Количество часов аудиторной работы	Внеаудиторная контактная работа		Симуляционное обучение	
			вид	часы	вид	часы
Дисциплинарный модуль 1						
Модульная единица 1.1. Этика и деонтология в медицине						
1.	Основы медицинской этики и деонтологии. Актуальные проблемы российской медицины.	1	-	-		
2.	Общие принципы эффективного общения. Базисные навыки конструктивной коммуникации	-	написание реферата	2		
Модульная единица 1.2. Навыки эффективной профессиональной коммуникации в медицине						
3.	Навыки эффективной профессиональной коммуникации в медицине Этика и деонтология на практике.	1	разработка мультимедийных презентаций	1		
4.	Основы эффективного общения при оказании медицинской помощи Эффективное общение	1	написание реферата	1		
Модульная единица 1.3. Типология пациентов						
5.	Пациент ориентированность и знание психологии личности. Диагностика личности.	1		-		
6.	Норма в личностном расстройстве. Экстраверт / интроверт / логик / эмоционал.	-	разработка мультимедийных презентаций	2		
Модульная единица 1.4. Конфликтология и психологические техники коммуникаций						
7.	Основы конфликтологии. Причина конфликтов.	1	написание эссе	1		
8.	Алгоритмы работы с агрессивным	1	написание реферата	2		

	пациентом и недовольным пациентом. Стратегии поведения в конфликте.					
Модульная единица 1.5. Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание врача						
9.	Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание в медицине Рабочее состояние, личные проблемы, локус контроля.	1		-		
10.	Способы управления эмоциональным состоянием Позитивное мышление	-	написание реферата	2		
	Итого	7		11		
	Всего 18 часов					

5. Рекомендуемые образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов. Применяются следующие виды и формы работы: устный опрос, компьютерное тестирование, решение ситуационных задач. На практических занятиях наиболее важными представляются методы анализа проблемной ситуации, решение и обсуждение задач.

Широко используются активные и интерактивные формы проведения практического занятия: метод кейсов, деловая игра, групповые дискуссии и групповые проблемные работы, моделирование и разбор конкретных ситуаций в клинической практике, клинические разборы, решение клинических ситуационных задач, решение задач с помощью метода мозгового штурма и «снежного кома», анализ видео материала, обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме, разработка проекта школы здоровья, оформление санбюллетеней с использованием компьютерных технологий, составление и решение кроссвордов.

Внеаудиторная контактная работа включает: лекции с использованием дистанционных информационных и телекоммуникационных технологий (видеолекция) с размещением на образовательных платформах, в том числе на платформе ЭОС (Moodle). Контроль освоения учебного материала осуществляется преподавателем в виде: тестов, анализа клинических случаев, кейс-задач, в том числе с использованием системы ЭОС (Moodle). Реализация проектной деятельности включает:

- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной теме;
- решение ситуационных клинических задач, решение тестовых заданий;
- разработку мультимедийных презентаций;
- изготовление наглядных пособий;
- написание рефератов (эссе), аналитический разбор научной литературы.

Для реализации образовательных программ в рамках метода e-learning открыт доступ к учебно-методическим материалам в электронной системе поддержки дистанционного обучения ЭОС. Магистранты имеют доступ к учебно-методическим материалам кафедр. Для выполнения контрольных заданий, подготовки к практическим и семинарским занятиям, поиска необходимой информации широко используются возможности глобальной сети Интернет.

Магистранты обучаются с использованием электронных репозиторийев: преподаватели демонстрируют студентам обучающие и демонстрационные видеофильмы, предоставляют ссылки на информационный материал в сети Интернет, демонстрируют результаты своих научных разработок, научных конференций.

6. Виды работ и формы контроля самостоятельной работы обучающихся

Таблица 5

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Виды работ	Форма контроля
Модульная единица 1.1.			
1.	Построение конструктивной коммуникации в медицине. Калгари – Кембриджская модель медицинской коммуникации.	1. Обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме 2. Решение ситуационных задач, решение тестовых заданий	1. Собеседование 2. Тестирование, решение ситуационных задач
2.	Четыре основных направления в психологии личности. Акцентуация характера и расстройство личности. Модель личностных черт – «Большая пятерка».	1. Обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме 2. Решение ситуационных задач, решение тестовых заданий 3. Разработка сценариев деловых игр	1. Собеседование 2. Тестирование, решение ситуационных задач 3. Деловая игра
3.	Способы управления эмоциональным состоянием. Преимущества и сложности в профессии врача. Алгоритмы работы с агрессивным пациентом и недовольным пациентом.	3. Обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме	1. Собеседование 2. Тестирование, решение ситуационных задач

7. Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины (модуля)

7.1. Оценочные средства для входного контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины (модуля)

Код компетенции	Тестовые вопросы
УК-4	Какое понятие шире – общение или коммуникация общение

Код компетенции	Тестовые вопросы
	коммуникация общение = коммуникация
УК-4	Коммуникативная компетентность является показателем компетентности человека в: профессиональной сфере в решении разных коммуникативных задач в решении как профессиональных, так и коммуникативных задач в решении самых разных задач
УК-4	Каково пространство социальной зоны коммуникативного процесса? 150-400 см 45 -120-150см 400-750-800см 0-40-45см
УК-4	К речевым (вербальным) средствам коммуникации относятся: темп речи словоупотребление построение фраз смех
УК-4	Каковы виды невербальных средств коммуникации? движения тела (жестикация, мимика, пантомимика, направление взгляда, стереотипы моторики) предметные контактные, тактильные действия искусственные и естественные запахи человека

7.2. Оценочные средства для промежуточного контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины (модуля)

Код компетенции	Вопросы к зачету по дисциплине «Коммуникативные технологии»
УК-4	1. Основы конфликтологии.
УК-4	2. Базовые навыки конструктивной коммуникации.
УК-4	3. Искусство невербального общения.
УК-4	4. Искусство вербального общения.
УК-4	5. Стратегия поведения в конфликте.
УК-4	6. Основы психологического айкидо.
УК-4	7. Мотивационное интервью.
УК-4	8. Основы самомониторинга.
УК-4	9. Основы саморегуляции.
УК-4	10. Личностный статус «Я-профессионал».
УК-4	11. Эмоциональное выгорание.
УК-4	12. Типологии личности.
УК-4	13. Технология активного слушания.
УК-4	14. Локусы контроля.
УК-4	15. Психологические ранги.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература (О.Л.)

1. Творогова, Н. Д. Психология управления. Лекции : учебное пособие для вузов / Н. Д. Творогова. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2008. - 528 с
2. Творогова, Н. Д. Психология управления. Практикум : учебное пособие для вузов / Н. Д. Творогова. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2008. - 496 с.
3. Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева ; ред. П. И. Сидоров. - М. : ГЭОТАР-МЕД, 2004. - 848 с. - <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN5923104431.html>

Дополнительная литература (Д.Л.)

1. Корягина, Н. А. Психология общения [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва : Юрайт, 2018. - 440 с.
2. Сагитова, Г. Р. Клинический этикет : учебное пособие / Г. Р. Сагитова, В. М. Мирошников, Г. И. Колесникова. - Ростов н/Д : Феникс , 2016. - 124 с. - (Библиотека практикующего врача).
3. Камынина, Н. Н. Менеджмент и лидерство : учебник / Н. Н. Камынина, И. В. Островская, А. В. Пьяных. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 528 с. - <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970413258.html>
4. Вебсайт медицинской клиники как инструмент коммуникации с пациентами: проблемы и перспективы // Вестник здравоохранения Тюменской области : специализированное медицинское издание. - 2015. - N4 (апрель). - С. 8
5. Татунец, Елена. Профессиональные коммуникации : как обойтись без конфликтов в работе : беседа с Татьяной Раевой / Е. Татунец // Вестник здравоохранения Тюмени

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. «Консультант врача. Электронная медицинская библиотека» (www.rosmedlib.ru);
2. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» для высшего образования (www.studmedlib.ru);
3. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» (www.elibrary.ru);
4. Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ) (www.femb.ru).

Заведующий библиотекой Тюменского ГМУ

Т.А. Вайцель

Методические указания (МУ)

Учебно-методическое пособие «Медицинская этика, деонтология и конфликтология», Т.В. Раева, Е.В. Баянова – Тюмень, 2016, 96 с.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Kaspersky Security для виртуальных сред, Server Russian Edition
2. MS Exchange Server Standard CAL - Device CAL, Версия 2013
3. MS Exchange Server Standard, Версия 2013
4. MS Office Professional Plus, Версия 2010,
5. MS Office Professional Plus, Версия 2013,
6. MS Office Standard, Версия 2013
7. MS SQL Server Standard Core, Версия 2016
8. MS Windows Professional, Версия 10
9. MS Windows Professional, Версия 7
10. MS Windows Professional, Версия 8
11. MS Windows Professional, Версия XP
12. MS Windows Remote Desktop Services - Device CAL, Версия 2012

13. MS Windows Server - Device CAL, Версия 2012
14. MS Windows Server Standard - Device CAL, Версия 2013 R2
15. MS Windows Server Standard, Версия 2012
16. System Center Configuration Manager Client ML, Версия 16.06
17. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса
18. Антиплагиат
19. Программа для ЭВМ Statistica Ultimate Academic 13 сетевая на 5 пользователей
20. Программный продукт «1С: Университет ПРОФ»
21. Программный продукт «1С: Управление учебным центром»
22. Система «КонсультантПлюс»
23. СЭД Docsvision 5.5
24. Электронная информационно-образовательная среда (построена на основе системы управления обучением Moodle)

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется по мере появления новых версий)

1. «Консультант студента. Электронная библиотека медицинского ВУЗа» (доступ на сайте <http://www.studmedlib.ru> в электронном зале библиотеки Тюменского ГМУ);
2. «Консультант-врача. Электронная медицинская библиотека» (ЭБС) <http://www.rosmedlib.ru>
3. Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ) [http:// www.femb.ru](http://www.femb.ru)
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

№ п/п	Номер /индекс компетенции	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основных оборудований	*Юридический адрес учебной базы в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности
1.	УК-4	доска аудиторная - 1 шт. компьютер в комплекте - 1 шт. парта - 17 шт. проектор - 1 шт. стол преподавателя - 1 шт. стул преподавателя - 1 шт. стул ученический - 50 шт. тумба компьютерная - 1 шт. экран настенный - 1 шт.	г. Тюмень, ул. Одесская, 52 аудитория 217
2.	УК-4	Помещения для самостоятельной работы: 15 компьютеров СКАТ (Арсенал+) Intel Core i5 3230M, RAM 4GB, HDD 320GB, мультимедийный проектор	г. Тюмень, ул. Одесская, 54, главный корпус кафедра медицинской и биологической физики

