



**федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тюменский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России)**

Управление подготовки кадров высшей квалификации
Кафедра психиатрии и наркологии

УТВЕРЖДЕНО:

Проректор по молодежной политике и
региональному развитию
Соловьева С.В.
15.06.2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«Б1.О.03 КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ»**

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 33.04.01 Промышленная фармация

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2023

Срок получения образования: 2 года 3 месяца(-ев)

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.

г. Тюмень, 2023

Разработчики:

Доцент кафедры психиатрии и наркологии, кандидат медицинских наук Леонова А.В.

Заведующий кафедрой психиатрии и наркологии, доктор медицинских наук, профессор Раева Т.В.

Рецензенты:

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

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

Е.В. Родяшин, главный врач ГБУЗ ТО ОКПБ

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 33.04.01 Промышленная фармация, утвержденного приказом Минобрнауки России от 26.07.2017 №705, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по валидации (квалификации) фармацевтического производства", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 434н; "Специалист по промышленной фармации в области производства лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 430н; "Специалист по промышленной фармации в области контроля качества лекарственных средств", утвержден приказом Минтруда России от 22.05.2017 № 431н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Методический совет НПР	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

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - развить коммуникативные умения, необходимые фармацевту для успешного осуществления своей профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- 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. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

Знать:

УК-4.1/Зн1 основных принципов информационно-коммуникационной культуры;

УК-4.1/Зн2 основ профессиональной коммуникации, делового общения;

УК-4.1/Зн3 основной психолого-педагогическую терминологию на русском и иностранном языке, базовой грамматики.

УК-4.1/Зн4 основных правил построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступая на публике

Уметь:

УК-4.1/Ум1 логически верно, ясно и аргументировано строить устную и письменную речь

УК-4.1/Ум2 осуществлять речевой самоконтроль в повседневной практике речевого общения; отбирать речевые средства с учётом ситуации; предупреждать речевые ошибки;

УК-4.1/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания.

УК-4.1/Ум4 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

Владеть:

УК-4.1/Нв1 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации;

УК-4.1/Нв2 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности;

УК-4.1/Нв3 иностранным языком в объеме, необходимом для возможности коммуникации и получения информации из зарубежных источников.

УК-4.2 Составляет, переводит с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактирует различные академические тексты, в том числе на иностранном языках.

Знать:

УК-4.2/Зн1 основных правил построения и ведения беседы, дискуссии, диалога с различными типами собеседников, выступая на публике;

УК-4.2/Зн2 приемов коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

УК-4.2/Зн3 типологии деловых культур мира; культурных особенностей партнеров в процессе деловой коммуникации; норм международного делового этикета.

Уметь:

УК-4.2/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

УК-4.2/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении;

УК-4.2/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания.

Владеть:

УК-4.2/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

УК-4.2/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации;

УК-4.2/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности.

УК-4.3 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат.

Знать:

УК-4.3/Зн1 видов и форм деловой коммуникации;

УК-4.3/Зн2 основных принципов информационно-коммуникационной культуры;

УК-4.3/Зн3 основ профессиональной коммуникации, делового общения.

Уметь:

УК-4.3/Ум1 использовать приемы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

УК-4.3/Ум2 применять современные информационно-коммуникационные технологии при общении;

УК-4.3/Ум3 создавать устные и письменные тексты разных жанров; оформлять официально-деловые бумаги; редактировать тексты профессионального содержания.

Владеть:

УК-4.3/Нв1 приемами и навыками профессиональной коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

УК-4.3/Нв2 навыками организации и проведения различных форм деловой коммуникации;

УК-4.3/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности.

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.О.03 «Коммуникативные технологии в здравоохранении» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 1.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Первый семестр	72	2	24	6	18	48	Зачет
Всего	72	2	24	6	18	48	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
Раздел 1. Коммуникативные технологии в здравоохранении	72	6	18	48	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3
Тема 1.1. Этика и деонтология в медицине	13	1	3	9	
Тема 1.2. Навыки эффективной профессиональной коммуникации в медицине	15	1	4	10	
Тема 1.3. Типология пациентов	13	1	3	9	

Тема 1.4. Конфликтология и психологические техники коммуникаций	16	1	5	10
Тема 1.5. Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание медицинского работника	15	2	3	10
Итого	72	6	18	48

5.2. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля

Раздел 1. Коммуникативные технологии в здравоохранении

(Лекционные занятия - 6ч.; Практические занятия - 18ч.; Самостоятельная работа - 48ч.)

Тема 1.1. Этика и деонтология в медицине

(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 3ч.; Самостоятельная работа - 9ч.)

Этика и деонтология в медицине представляют собой важные аспекты, регулирующие профессиональное поведение медицинских работников и обеспечивающие высокие стандарты качества и безопасности в предоставлении медицинских услуг. Этика в медицине изучает моральные принципы, которые должны руководить действиями врачей и других специалистов, включая вопросы справедливости, уважения к пациенту, информированного согласия, конфиденциальности и автономии. Деонтология, в свою очередь, касается правил и норм, предписывающих обязательства и обязанности медицинских работников, таких как обязанности перед пациентами, коллегами и обществом в целом. Совмещение этических норм и деонтологических принципов способствует формированию доверительных отношений с пациентами, улучшает качество медицинской помощи и минимизирует риски возникновения конфликтов.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Написание реферата, подготовка презентации, доклада, конспекта	Подготовить реферат, презентацию, доклад или конспект по заданной теме, собрать и систематизировав информацию, выделить ключевые аспекты и идеи, изложить материал логично и последовательно, с использованием научных источников и примеров. В реферате следует уделить внимание теоретической части, в презентации кратко отразить основные моменты, в докладе подготовить выступление с акцентом на обсуждение, а в конспекте создать сжатую запись для последующего изучения.	9

Текущий контроль

Вид (форма) контроля, оценочные материалы
Тестирование

Тема 1.2. Навыки эффективной профессиональной коммуникации в медицине

(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 10ч.)

Навыки эффективной профессиональной коммуникации в медицине играют ключевую роль в обеспечении качественной медицинской помощи и построении доверительных отношений между медицинскими работниками и пациентами. Эти навыки включают в себя активное слушание, ясное и точное донесение информации, умение задавать открытые вопросы и эмоциональную поддержку. Эффективная коммуникация способствует пониманию пациентами их состояния, улучшает adherence к лечению и удовлетворенность от взаимодействия с медицинскими учреждениями. Кроме того, она важна для междисциплинарного сотрудничества в командах, что также влияет на качество предоставляемых услуг. Совершенствование коммуникативных навыков помогает минимизировать недоразумения и конфликты, что в конечном итоге ведет к более безопасной и эффективной медицинской практике.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Написание реферата, подготовка презентации, доклада, конспекта	Задание заключается в подготовке реферата, презентации, доклада или конспекта по заданной теме. Необходимо собрать и проанализировать информацию из надежных источников, выделить ключевые идеи и факты, организовать материал логично и последовательно. В реферате следует глубже рассмотреть теоретические аспекты, в презентации — кратко представить основные моменты с использованием визуальных элементов, в докладе — подготовить выступление с акцентом на обсуждение, а в конспекте — создать сжатое резюме для удобства дальнейшего изучения.	10

Тема 1.3. Типология пациентов

(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 3ч.; Самостоятельная работа - 9ч.)

Типология пациентов является важным аспектом медицинской практики, поскольку позволяет врачам и медицинским работникам лучше понимать потребности и поведение различных групп людей, исходя из их физиологических, психологических и социально-экономических характеристик. Эта концепция включает классификацию пациентов по различным критериям, таким как уровень понимания медицинской информации, мотивация к лечению, состояние здоровья и социокультурные факторы. Знание типологии пациентов способствует более индивидуализированному подходу в лечении и коммуникации, позволяет строить доверительные отношения и эффективнее информировать о медицинских процедурах и рекомендациях. В конечном итоге, правильное применение типологии пациентов может улучшить результаты лечения и повысить удовлетворенность пациентов.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
------------	------------	------

Подготовка презентации, доклада.	Задание заключается в подготовке материала по заданной теме, включающего создание презентации, доклада. Необходимо тщательно исследовать тему, выделить ключевые моменты и факты, а также организовать информацию в логической последовательности. Презентация должна содержать основные идеи и визуальные элементы для наглядности, доклад — быть подготовленным для устного выступления, с акцентом на обсуждение важных аспектов, а доклад — представлять собой сжатое резюме, удобное для быстрого ознакомления. Важно учитывать целевую аудиторию и формат представления информации.	9
----------------------------------	---	---

Тема 1.4. Конфликтология и психологические техники коммуникаций

(Лекционные занятия - 1ч.; Практические занятия - 5ч.; Самостоятельная работа - 10ч.)

Психологические техники коммуникации играют ключевую роль в управлении конфликтами. Эти техники включают активное слушание, эмпатию, невербальное общение и конструктивные подходы к выражению недовольства. Использование этих методов помогает снизить напряженность, установить доверие между сторонами, а также способствовать более гармоничному и продуктивному взаимодействию. Важным элементом является способность адаптировать свои коммуникационные стратегии в зависимости от типа конфликта и психологии участников, что позволяет находить эффективные решения и достигать взаимопонимания.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Написание реферата, подготовка презентации, доклада, конспекта	Задание заключается в написании реферата на тему «Конфликтология и психологические техники коммуникаций», а также в подготовке презентации и доклада по данной теме. В реферате необходимо исследовать ключевые аспекты конфликтологии, включая причины и виды конфликтов, а также описать различные психологические техники эффективной коммуникации, используемые для их разрешения. Презентация должна визуально поддерживать основные идеи реферата, включая графические элементы. Доклад требуется подготовить для устного выступления, акцентируя внимание на важнейших аспектах исследования, способах управления конфликтами и применяемых техниках коммуникации.	10

Тема 1.5. Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание медицинского работника

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 3ч.; Самостоятельная работа - 10ч.)

Тема профессионального стресса и эмоционального выгорания медицинских работников становится все более актуальной в свете современного здравоохранения, где высокие нагрузки, эмоциональные переживания и постоянное взаимодействие с пациентами создают условия для высоких уровней стресса. Профессиональный стресс определяется как негативная реакция на требования и нагрузки, с которыми сталкиваются медики на работе, что может привести к истощению эмоциональных ресурсов и снизить качество их работы. Эмоциональное выгорание характеризуется чувством истощения, цинизма и сниженной профессиональной самооценки. Исследование этой темы позволяет выявить причины и последствия стрессовых ситуаций, а также разработать стратегии для профилактики и преодоления выгорания, что особенно важно для поддержания здоровья самих медицинских работников и повышения качества обслуживания пациентов.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Подготовка презентации, доклада.	Задание состоит в подготовке презентации и доклада на тему «Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание медицинского работника». Презентация должна содержать основные моменты исследования, включая причины и проявления стресса и выгорания, их влияние на здоровье медиков и качество медицинских услуг, а также методы профилактики и поддержки сотрудников в данной профессии. Доклад должен быть структурирован и дополнять презентацию, раскрывая ключевые аспекты темы, приводя примеры и предлагая рекомендации по улучшению рабочей среды для медицинских работников.	10

6. Рекомендуемые образовательные технологии

При реализации рабочей программы используются различные образовательные технологии:

- традиционные формы организации учебного процесса (лекция, практическое занятие и т. д.);
- внеаудиторная контактная работа;
- активные и интерактивные формы обучения;
- симуляционное обучение.

В процессе преподавания дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения практического занятия: метод кейсов, мозговой штурм, деловая игра, групповые дискуссии и групповые проблемные работы и т. д.

Внеаудиторная контактная работа включает лекции с использованием дистанционных информационных и телекоммуникационных технологий (видео-лекция, вебинар) с размещением на образовательных платформах, в том числе в системе дистанционного обучения на базе системы управления курсами Moodle (Электронная образовательная система Moodle, далее по тексту - ЭОС Moodle).

Практические занятия, лабораторные работы, в том числе реализуемые с использованием дистанционных информационных и телекоммуникационных технологий, могут проводиться в виде вебинаров, проектной деятельности, анкетирования населения с последующим анализом и представлением результатов, участия обучающихся в научно-практических конференциях и т. д.

Контроль освоения учебного материала осуществляется преподавателем в виде тестов, кейс-задач и других оценочных материалов, в том числе с использованием ЭОС Moodle.

В центре симуляционного обучения проводятся занятия по освоению и практических навыков

и умений с использованием имитационных моделей, тренажеров, фантомов и т.д.

7. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Психология управления: учебник / Творогова. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 760 с. - 978-5-9704-7061-9. - Текст: электронный. // Geotar: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970470619.html> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке
2. Сидоров, П.И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2004. - 848 с. - ISBN 5-9231-0443-1. - Текст: электронный. // Geotar: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5923104431.html> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке
3. Васильева, Е. Ю. Коммуникативные навыки (для медицинских вузов): учебное пособие / Е. Ю. Васильева. - Москва: КноРус, 2023. - 218 - 9785406107690. - Текст: непосредственный.

Дополнительная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Юрайт, 2018. - 440 - 9785534033229. - Текст: непосредственный.
2. Камынина, Н.Н. Менеджмент и лидерство: учебник / Н.Н. Камынина, И.В. Островская, А.В. Пьяных. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 528 с. - ISBN 978-5-9704-1325-8. - Текст: электронный. // Geotar: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970413258.html> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке
3. Сагитова, Г. Р. Клинический этикет: учебное пособие / Г. Р. Сагитова, В.М. Мирошников, Г. И. Колесникова. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. - 124 - 978-5-222-22947-7. - Текст: непосредственный.

7.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://www.studentlibrary.ru/> - ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА"
2. <https://www.rosmedlib.ru/> - ЭБС "Консультант врача"

Ресурсы «Интернет»

1. www.femb.ru - Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ)
2. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

7.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для реализации образовательных программ открыт доступ к учебно-методическим материалам в системе поддержки дистанционного обучения – ЭОС Moodle. Студенты 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.

Студенты обучаются с использованием электронных репозиторий: преподаватели демонстрируют студентам обучающие и демонстрационные видеофильмы, предоставляют ссылки на информационный материал в сети Интернет, демонстрируют результаты своих

научных разработок, научных конференций.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. СЭО 3KL Русский Moodle;
2. Антиплагиат;
3. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса;
4. Программный продукт «1С: Университет ПРОФ»;
5. MS Office Professional Plus, Версия 2010,;
6. MS Office Standard, Версия 2013;
7. MS Windows Professional, Версия XP;
8. MS Windows Professional, Версия 7;
9. MS Windows Professional, Версия 8;
10. MS Windows Professional, Версия 10;
11. Программный продукт «1С: Управление учебным центром»;
12. MS Office Professional Plus, Версия 2013,;
13. MS Windows Remote Desktop Services - Device CAL, Версия 2012;
14. MS Windows Server - Device CAL, Версия 2012;
15. MS Windows Server Standard, Версия 2012;
16. MS Exchange Server Standard, Версия 2013;
17. MS Exchange Server Standard CAL - Device CAL, Версия 2013;
18. Kaspersky Security для виртуальных сред, Server Russian Edition;
19. MS Windows Server Standard - Device CAL, Версия 2013 R2;
20. MS SQL Server Standard Core, Версия 2016;
21. System Center Configuration Manager Client ML, Версия 16.06;
22. Программа для ЭВМ Statistica Ultimate Academic 13 сетевая на 5 пользователей ;
23. 1С:Документооборот государственного учреждения 8.;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. Система «КонсультантПлюс»;

7.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Университет располагает на праве собственности и ином законном основании материально-технической базой для обеспечения образовательной деятельности (помещения и оборудование) для реализации ОПОП ВО специалитета/направления подготовки по Блоку 1 «Дисциплины (модули)», Блоку 2 «Практики» (в части учебных практик) и Блоку 3 «Государственная итоговая аттестация» в соответствии с учебным планом.

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов учебных занятий, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных рабочим учебным планом.

Учебные аудитории

Учебная комната №3 (УчК№1-2-17)

- компьютер в комплекте - 1 шт.
- микроскоп «Ломо» (монокуляр) - 15 шт.
- мультимедийная доска - 1 шт.
- Проектор - 1 шт.
- Стол - 5 шт.
- Стол преподавателя - 1 шт.

Стул ученический - 25 шт.
шкаф стеклянный - 4 шт.