

УТВЕРЖДЕНО:

Проректор по молодежной политике и
региональному развитию

С.В. Соловьева

_____ 2023_ г.

Б1.В.ДЭ.2.3 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (АДАПТАЦИОННЫЙ МОДУЛЬ)

Направление подготовки:

34.04.01 Управление сестринской деятельностью (уровень магистратуры)

Формы обучения: заочная

Год набора: 2023

Срок получения образования: 2 года 6 месяцев

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

Курс: 1

Семестры: 2

Разделы (модули): 1

Зачет: 2 семестр

Лекционные занятия: 6 ч.

Практические занятия: 18 ч.

Самостоятельная работа: 84 ч.

Разработчики:

Кафедра Психиатрии и наркологии,
Заведующая кафедрой, д.м.н., профессор, Раева Татьяна Викторовна
Доцент кафедры, к.м.н. Степовая А.В.

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 34.04.01 Управление сестринской деятельностью,
утвержденного приказом Минобрнауки России от 26.05.2020 г. № 684; Профессионального
стандарта «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья»,
утвержденного приказом Минтруда России от 07.11.2017 № 768н; Профессионального
стандарта «Специалист по управлению персоналом», утвержденного приказом Минтруда
России от 06.10.2015 № 691н.

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: формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы деятельности специалиста.

Задачи освоения дисциплины:

- изучить систему знаний о коммуникативной культуре, общении в различных ситуациях
- овладеть всеми вербальными и невербальными средствами общения с пациентами и их родственниками, а также с коллегами в коллективе;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- рассмотреть особенности общения с клиентами, их окружением в целях оказания помощи клиентам;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения;
- стимулировать формирование профессионально важных качеств личности медицинского работника, связанных с умением общаться.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДЭ.2.3 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (АДАПТАЦИОННЫЙ МОДУЛЬ) относится к Блоку 1 Элективные дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью (уровень магистратуры), является обязательной и изучается в 2 семестре.

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

В результате изучения дисциплины магистрант должен:

Знать:

- основы этики и психологии делового общения;
- основы делового общения: организация совещаний, деловая переписка, электронный документооборот;
- ведение документации в медицинской организации;
- психологическую характеристику процесса общения;
- значение и функции профессионального общения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- понятие психологической обратной связи;
- разновидности ролевого поведения;
- психологическую совместимость личностей в общении и совместной деятельности;
- виды медицинских взаимодействий;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Уметь:

- осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения и нормами профессиональной этики;
- определять потребности в изменениях деятельности медицинской организации, составлять программы нововведений и разрабатывать план мероприятий по их реализации;
- взаимодействовать с руководством медицинской организации и руководством других структурных подразделений медицинской организации;
- взаимодействовать со страховыми медицинскими организациями;
- консультировать, организовывать и проводить обучение работников медицинской организации;
- применять знания иностранных языков для профессионального общения и работы с оригинальной литературой по специальности;

- развивать навыки общения;
- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения в психотерапевтических целях;
- определять психологическую характеристику процесса общения;
- распознавать психологические особенности личности в её деятельности и в общении;
- определять характер взаимоотношений и владеть навыками коррекции поведения.

Владеть:

- соблюдать нормы этики делового общения;
- использовать навыки делового общения: проведение совещаний, деловая переписка, электронный документооборот;
- применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;
- организацией и проведением социологических опросов;
- организацией совещаний в медицинской организации;
- проводить публичные выступления и организовывать взаимодействие со СМИ и с общественностью;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- организацией работы учреждений здравоохранения и образования в условиях гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций.

В процессе изучения дисциплины Б1.В.ДЭ.2.3 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (АДАПТАЦИОННЫЙ МОДУЛЬ) обучающийся (магистрант) должен обладать следующими компетенциями.

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				
Основы этики и психологии делового общения.	- осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения и нормами профессиональной этики - определять потребности в изменениях	Использовать навыки делового общения: проведение совещаний, деловая переписка, электронный документооборот Использовать навыки межкультурного взаимодействия. Способен применять	-	-

	<p>деятельности медицинской организации, составлять программы нововведений и разрабатывать план мероприятий по их реализации</p> <p>- применять знания иностранных языков для профессионального общения и работы с оригинальной литературой по специальности</p>	<p>современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>Проводить публичные выступления и организовывать взаимодействие со СМИ и с общественностью</p>		
--	--	--	--	--

ПК-1 Способен к ведению организационно-методической деятельности в медицинской организации

<p>Основы делового общения: организация совещаний, деловая переписка, электронный документооборот</p>	<p>- взаимодействовать с руководством медицинской организации и руководством других структурных подразделений медицинской организации</p> <p>- взаимодействовать со страховыми медицинскими организациями</p> <p>- консультировать, организовывать и проводить обучение работников медицинской организации.</p>	<p>Соблюдать нормы этики делового общения</p> <p>Организация и проведение социологических опросов</p> <p>Организация совещаний в медицинской организации</p>		
---	---	--	--	--

ПК-6 Способен к оказанию медицинской помощи в экстренной форме

Организация работы учреждений здравоохранения и		
---	--	--

образования в условиях гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций. Оказание психологической помощи при конфликте;		
---	--	--

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы 108 часов.

Дисциплинарный модуль 1

Модульная единица 1.1. Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы. Методы делового общения. Переговоры. Презентация. Деловая переписка. Документооборот.

Модульная единица 1.2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения. Деловая беседа: структура и технология проведения

Модульная единица 1.3. Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Основы ораторского искусства и полемического мастерства. Невербальные особенности в процессе деловых коммуникаций. Убеждающее воздействие.

Модульная единица 1.4. Специалист медицинской сферы, группа и коллектив. Конфликтология и психологические техники коммуникаций.

Модульная единица 1.5. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста медицинской сферы. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

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	Всего часов	Аудиторная работа	Внеаудиторная контактная	Симуляционное обучение			
1.	Модульная единица 1.1. Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы.	1	1	-	4	4	-		18	23	Мультимедийная презентация, реферат, собеседование
2.	Модульная единица 1.2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.	1	1	-	3	3	-		16	20	Мультимедийная презентация, реферат, собеседование
3.	Модульная единица 1.3. Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Основы ораторского искусства и полемического мастерства	1	1	-	3	3	-		16	20	Мультимедийная презентация, реферат, собеседование
4.	Модульная единица	1	1	-	4	4	-		16	21	Мультимедийная

	1.4. Специалист медицинской сферы, группа и коллектив. Конфликтология и психологические техники коммуникаций										я презентация, реферат, собеседование
5.	Модульная единица 1.5. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста медицинской сферы.	2	2	-	4	4	-		18	24	Мультимедийная презентация, реферат, собеседование
	Зачет	-	-	-							Собеседование
	Итого:	6	6	0	18	18	0	0	84	108	

Тематический план лекций

Таблица 3

№ п/п	Тематика лекций	Количество часов аудиторной работы	Вид внеаудиторной контактной работы	Количество часов
1	Модульная единица 1.1. Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы.	1		1
2	Модульная единица 1.2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.	1		1
3	Модульная единица 1.3. Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Основы ораторского искусства и полемического мастерства	1		1
4	Модульная единица 1.4. Специалист медицинской сферы, группа и коллектив. Конфликтология и психологические техники коммуникаций	1		1
5	Модульная единица 1.5. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста медицинской сферы.	2		2
	Итого	6		6
Всего 6 часов				

Тематический план практических занятий

Таблица 4

№ п/п	Тематика занятий	Количество часов	Внеаудиторная контактная работа	Самостоятельная работа
-------	------------------	------------------	---------------------------------	------------------------

		аудиторной работы	вид	часы	вид	часы
Дисциплинарный модуль 1						
Модульная единица 1.1. Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы.						
1.	Понятие «общение» в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Виды и уровни и функции общения. Общение как межличностное взаимодействие.	1			написание эссе	4
2.	Понятие делового общения. Правила ведения деловой беседы, убеждения. Особенности профессионального общения медицинского работника. Эмпатия	1				
3.	Имидж и профессионально-значимые качества для успешной работы. Внешний вид. Оптимизм. Вежливость. Профессионализм. Выдержка. Доброжелательность в общении.	1			самопрезентация	8
4.	Методы делового общения. Переговоры. Презентация. Документооборот.	1				
5.	Работа с литературой в библиотеке колледжа. Работа с сети Интернет.	-			презентация	6
Модульная единица 1.2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.						
6.	Понятие делового общения. Правила ведения деловой беседы, убеждения. Особенности профессионального общения медицинского работника. Эмпатия	1			реферат	6
7.	Барьеры общения: способы преодоления. Техники установления контакта. Зрительный контакт. Жесты, поза. Compliment. Умение задавать вопросы. Правила активного слушания.	1			эссе	4
8.	Самодиагностика коммуникативных	1			Ведение дневника наблюдения	6

	способностей. Медицинские роли.					
Модульная единица 1.3. Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Основы ораторского искусства и полемического мастерства						
9.	Этика и деонтология в медицине. Субординация. Тайна пациента. Ответственность за разглашение. Обеспечение конфиденциальности. Ятрогении. Типичные причины, вызывающие ятрогении	1			реферат	6
10.	Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.	1			реферат	4
11.	Норма в личностном расстройстве. Экстраверт / интроверт / логик / эмоционал.	1			презентация	6
Модульная единица 1.4. Специалист медицинской сферы, группа и коллектив. Конфликтология и психологические техники коммуникаций						
12	Конфликт как универсальное явление. Понятия «конфликт». Функции конфликта. Источники и виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.	1			реферат	6
13	Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Самореализация в команде. Особенности коммуникации в медицинских организациях.	1			презентация	6
14	Факты и мотивы манипуляции. Противостояние	1				

	манипуляции в общении.					
15	Самодиагностика факторов личностного влияния.	1			эссе	4
Модульная единица 1.5. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста медицинской сферы.						
16.	Профессиональный стресс и эмоциональное выгорание в медицине Рабочее состояние, личные проблемы, локус контроля.	1			презентация	6
17.	Способы управления эмоциональным состоянием Позитивное мышление	1			реферат	6
18	Профессиональная деформация и её типы. Профилактика профессионального выгорания. Приемы психологической саморегуляции.	1				
19	Изучение информационного материала. Выполнение психогимнастических упражнений	1			упражнения	6
20	Итого	18		0		36
	Всего 108 часов		18 ПР			84 СР

5. Рекомендуемые образовательные технологии

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

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 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 репозиторий: 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.	Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы. <i>Методы делового общения. Переговоры. Презентация. Деловая переписка. Документооборот.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме 2. Домашняя работа (работа с учебником, учебно-методическим пособием, рабочей тетрадью, составление таблиц, составление алгоритмов действий по теме или разделу дисциплины, решение ситуационных задач, решение или составление кроссвордов, подготовка к практическим занятиям и др.); 3. Написание доклада, реферата по конкретной теме; 4. Создание презентации, дидактического раздаточного материала по конкретной теме по заданию преподавателя, поиск информации в периодической печати, работа в сети Internet; 5. Отработка навыков делового общения 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Собеседование 2. Реферат 3. Эссе 4. Презентация
Модульная единица 1.2.			
2.	Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Собеседование 2. Реферат 3. Эссе

	делового общения. <i>Деловая беседа: структура и технология проведения. Стратегии письменных деловых коммуникаций</i>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Домашняя работа (работа с учебником, учебно-методическим пособием, рабочей тетрадь, составление таблиц, составление алгоритмов действий по теме или разделу дисциплины, решение ситуационных задач, решение или составление кроссвордов, подготовка к практическим занятиям и др.); 3. Написание доклада, реферата по конкретной теме; 4. Создание презентации, дидактического раздаточного материала по конкретной теме по заданию преподавателя, поиск информации в периодической печати, работа в сети Internet; 5. Отработка навыков -разработка сценариев деловых игр 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Презентация 5. Деловая игра
Модульная единица 1.3.			
3.	Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Основы ораторского искусства и полемического мастерства. <i>Невербальные особенности в процессе деловых коммуникаций. Убеждающее воздействие.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме 2. Домашняя работа (работа с учебником, учебно-методическим пособием, рабочей тетрадь, составление таблиц, составление алгоритмов действий по теме или разделу дисциплины, решение ситуационных задач, решение или составление кроссвордов, подготовка к практическим занятиям и др.); 3. Написание доклада, реферата по конкретной теме; 4. Создание презентации, дидактического раздаточного материала по конкретной теме по заданию преподавателя, поиск информации в периодической печати, работа в сети Internet; 5. Отработка навыков -разработка сценариев деловых игр 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Собеседование 2. Реферат 3. Эссе 4. Презентация 5. Деловая игра
Модульная единица 1.4.			
4.	Специалист медицинской сферы, группа и коллектив. Конфликтология и психологические техники коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме 2. Домашняя работа (работа с учебником, учебно-методическим пособием, рабочей тетрадь, составление таблиц, составление алгоритмов 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Собеседование 2. Реферат 3. Эссе 4. Презентация 5. Практическая отработка навыков

		<p>действий по теме или разделу дисциплины, решение ситуационных задач, решение или составление кроссвордов, подготовка к практическим занятиям и др.);</p> <p>3. Написание доклада, реферата по конкретной теме;</p> <p>4. Создание презентации, дидактического раздаточного материала по конкретной теме по заданию преподавателя, поиск информации в периодической печати, работа в сети Internet;</p> <p>5. отработка навыков оказания психологической помощи при конфликте;</p>	
Модульная единица 1.5.			
5.	<p>Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста медицинской сферы.</p>	<p>1. Обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме</p> <p>2. Домашняя работа (работа с учебником, учебно-методическим пособием, рабочей тетрадью, составление таблиц, составление алгоритмов действий по теме или разделу дисциплины, решение ситуационных задач, решение или составление кроссвордов, подготовка к практическим занятиям и др.);</p> <p>3. Написание доклада, реферата по конкретной теме;</p> <p>4. Создание презентации, дидактического раздаточного материала по конкретной теме по заданию преподавателя, поиск информации в периодической печати, работа в сети Internet</p> <p>5. отработка навыков нервно-мышечной релаксации, визуализации;</p>	<p>1. Собеседование</p> <p>2. Реферат</p> <p>3. Эссе</p> <p>4. Презентация</p> <p>5. Практическая отработка навыков</p>

Содержание заданий к самостоятельной работе студентов:

Модульная единица 1.1.Общение: понятие и сущность

1. Объясните, важна ли психология в сфере медицинского обслуживания?

Приведите конкретные примеры. 2. Какие принципы и нормы поведения, на ваш взгляд, должны присутствовать в ЛПУ?

3. Определите свой психологический тип и охарактеризуйте себя (почему вы относитесь к данному типу). С какими людьми вам легче общаться, с какими сложнее?

4. Проанализируйте своих родственников или одногруппников и определите их типы личности.

5. Какие барьеры общения вам приходилось встречать в жизни? Приведите конкретные примеры.

6. Выберите известного человека и дайте ему полное описание с точки зрения типа личности.

7. Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Межличностное общение».

Модульная единица 1.2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения

1. Проведите анализ позиций в общении. Стратегия и тактика «Да -диалог», «Нет -диалог», захват инициативы в разговоре.

2. Подготовьте обзор транзактного анализа общения (по теории Э. Берна)

3. Охарактеризуйте медицинские мотивы взаимодействия: кооперация, индивидуализм, конкуренция, альтруизм, агрессия, равенство. Стратегии взаимодействия.

4. Изучите работы Эрика Берна «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры», В. Леви «Искусство быть другим».

5. Разработайте модель собственной самопрезентации. 6. Подготовьте конспект по следующим вопросам:

- общение как восприятие и понимание людьми друг друга, первое впечатление, имидж и самоподача в общении.

- механизмы взаимодействия в процессе общения, эмпатия, толерантность, рефлексия, обратная связь.

- эффекты межличностного восприятия: эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны.

- создание климата психологической безопасности, правила психологических плюсов.

Модульная единица 1.3. Основы ораторского искусства и полемического мастерства в деятельности специалиста медицинской сферы

1. Подготовьте выступление по заданной преподавателем теме на 3-4 минуты перед аудиторией.

2. Придайте выразительность своим высказываниям, используя: метонимию, метафору, олицетворение, риторический вопрос, цитирование, градацию.

3. Подберите фильмы, где герои публично выступают, посмотрите кадры из фильмов и скажите об основных положительных и отрицательных сторонах выступления героев.

4. Прорекламируйте один из продуктов, предложенный преподавателем, используя ораторское искусство.

5. Дайте краткий обзор техник, определяющих эффективное общение: техники активного слушания, техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа, техники влияния и противодействия, техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.

Модульная единица 1.4. Специалист медицинской сферы, группа и коллектив. Конфликтология и психологические техники коммуникаций.

1. Проработка конспектов занятий, учебных изданий и дополнительной литературы по вопросу: «Морально-психологический климат в коллективе».

2. Проведите анализ стрессовой ситуации в профессиональной деятельности: проработка ситуации, поиск внутренних ресурсов, планирование решения личных и деловых задач.

3. Какова роль стереотипов в процессе межличностного воздействия?

4. Какие типы конфликтных ситуаций существуют? Типология конфликтных клиентов.

5. Рассмотрите функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.

6. Какие существуют внутриорганизационные методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта?

7. Рассмотрите проблему манипулятивного общения в группе, способы защиты от манипулятора. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов

Модульная единица 1.5. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста в медицинской сфере

1. Составьте ряд фраз, необходимых администраторам и регистраторам при общении с клиентами/пациентами.
2. Подумайте и ответьте – какой из видов общения актуально в настоящее время, и какое общение будет активно использоваться в будущем.
3. Подготовьте краткий обзор по основным особенностям невербального поведения клиента.
4. Составьте классификацию клиентов медицинской службы исходя из особенностей общения с ними.
5. Опишите особенности взаимодействия с клиентами с учетом возрастных особенностей.

6. Составление таблицы на тему: «Национальные особенности общения»
Национальность Характеристика Особенности общения

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература (О.Л.)

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/441920>
2. 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>
3. Творогова, Н. Д. Психология управления. Практикум : учебное пособие для вузов / Н. Д. Творогова. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2008. - 496 с.
4. Творогова, Н. Д. Психология управления. Лекции : учебное пособие для вузов / Н. Д. Творогова. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2008. - 528 с

Дополнительная литература (Д.Л.)

1. 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>
2. 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.
3. 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).
4. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 324 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
5. Татунец, Елена. Профессиональные коммуникации : как обойтись без конфликтов в работе : беседа с Татьяной Раевой / Е. Татунец // Вестник здравоохранения Тюмени
6. Вебсайт медицинской клиники как инструмент коммуникации с пациентами: проблемы и перспективы // Вестник здравоохранения Тюменской области : специализированное медицинское издание. - 2015. - N4 (апрель). - С. 8
7. Шелл Р., Как убедить, что ты прав / Шелл Р. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 283 с. - ISBN 978-5-9614-4355-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961443554.html>
8. Гончарова Т.В., Речевая культура личности : практикум / Т.В. Гончарова, Л.П. Плеханова. - 3-е изд. стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 240 с. - ISBN 978-5- 9765-1077-7 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976510777.html>

9. Матвеева Л.В., Психология ведения переговоров : учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010. - 128 с. - ISBN 978-5-478-01315-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785478013158>

10. Хетагурова, А.К. Проблемы этики и деонтологии в работе медицинской сестры / А. К. Хетагурова, Т. В. Пуляевская.- М. : Мед. проект, 2008.-70 с. – (В помощь практикующей медицинской сестре. Вып. 1(15)).

11. Иванюшкин, А.Я. История и этика сестринского дела : учеб. пособие / А. Я. - Бережнова Е. В. Основы учебно-исследовательской деятельности: учеб. пособие/ Е. В. Бережнова, В. В. Краевский; ФГАУ "ФИРО" (2011 г.). - 8-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2014. - 124, [3] с. - (Среднее профессиональное образование) Иванюшкин, А. К. Хетагурова. - М.: ГОУ ВУНМЦ, 2003.-320 с. 22

12. Жарова, М. Н. Психология общения: учебник для студентов сред. проф. образования/ М. Н. Жарова; ФГАУ "ФИРО" (2013 г.). - М.: Академия, 2014. - 253, [2] с. - (Профессиональное образование)

13. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения : учеб. пособие для студ. вузов / А. С. Ковальчук.- 2-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.- 224 с. – (Высшее образование).

14. Лидерство в сестринском деле : учеб. пособие для студ. мед. вузов / А. А. Модестов, Ю. С. Пац, В. В. Шевченко, Н. И. Лихоузова. – Ростов н/Д: Феникс; Красноярск: Издат. Проекты, 2006.- (Высшее образование).

15. Психология общения медицинского персонала в лечебно-профилактических учреждениях / А. К. Хетагурова, И. О. Слепушенко, Б. К. Липский [и др.] ; под общ. ред. А. К. Хетагуровой. - М.: Мед. вестник, 2003.-95 с. – (Приложение к журналу «Сестринское дело»).

16. Повзун, С. А. Медицинские конфликты / С. А. Повзун.- СПб.: ЭРА, 2006.-136 с.

Харди, И. Врач, сестра, больной: психология работы с больными / И. Харди ; пер. с венг. М. Алекса.- 2-е изд, стереотип.- Бухарест: АН Венгрии, 1973.-286 с.

17. Хетагурова, А. К. Психология общения медицинского персонала в лечебно-профилактических учреждениях / А. К. Хетагурова, И. О. Слепушенко, Б. К. Липский [и др.] ; под общ. ред. А. К. Хетагуровой.-М.: Мед. вестник, 2003.-95 с. – (Приложение к журналу «Сестринское дело»).

18. Хрусталёв, Ю. М. От этики до биоэтики: учебник для вузов / Ю. М. Хрустаёв. – Ростов н/Д.: Феникс, 2010.- 446. – (Библиотека студента).

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)

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

2. Матвеева Л.В., Психология ведения переговоров : учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. - М. : Восточная книга, 2010. - 128 с. - ISBN 978-5-478-01315-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785478013158>

**Рекомендуемые электронные информационно-поисковые
и справочно-правовые системы (сайты):**

1. Министерство здравоохранения Российской Федерации. Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.rosminzdrav.ru>, свободный.
2. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения. Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.roszdravnadzor.ru/>, свободный.
3. Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области. Официальный сайт. Режим доступа: <http://72reg.roszdravnadzor.ru/>, свободный.
4. Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. Официальный сайт. Режим доступа: <http://admtyumen.ru>, свободный.
5. Справочно-информационная система «Консультант плюс». Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
6. Информационно-правовой портал «Гарант». Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.garant.ru>, свободный.
7. Информационно – методический центр «Экспертиза» (<http://www.crc.ru>)
8. Центральный НИИ организации и информатизации здравоохранения (<http://www.mednet.ru>).

Электронные ресурсы:

1. Агеева, Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс. Деловая этика [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студ., обучающихся по специальности 08050765 «Менеджмент организации» / Л. Г. Агеева ; ГОУ ВПО «Ульяновский государственный технический университет» .- Ульяновск, 2010. – 200 с. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>
2. Как работать с учебной и научной литературой [Электронный ресурс]/ сост. Л. А. Бурбело. – КБМК, 2014.- 5 с. –Режим доступа: <http://www.kbmk45.ru/23>
3. Методические рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]/ сост. Н. Е. Горшкова. – КБМК, 2015.- 30 с. –Режим доступа: <http://www.kbmk45.ru/>
4. Горбатов, А.В. Деловая этика [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. В. Горбатов, О. В. Елескина ; ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет».- Кемерово, 2007. – 142 с. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
5. Громова, Л.А. Этика управления [Электронный ресурс]: учеб.-методич. пособие для преподавателей вузов, слушателей системы доп. образования / Л. А. Громова ;Рос. Ггс. пед. ун-т им. А. И. Герцена .- СПб., 2007. – 183 с. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
6. Деловое общение: этика, психология, философия [Электронный ресурс]: хрестоматия / авт.-сост. С. Н. Коробкова ; ГОУ ВПО «СанктПетербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения».- СПб., 2004. – 162 с. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
7. Ермолаева, С. Г. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. электрон. тест. задание / С. Г. Ермолаева ; ГОУ ВПО «Уральский государственный технический университет - УПИ».- Екатеринбург, 2006. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
8. Зарипова, Е. В. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: методич. указания к практ. работам/ Е. В. Зарипова ; ГОУ ВПО «Оренбургский государственный университет», Колледж электроники и бизнеса.- Оренбург, 2004. – 30 с. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
9. Квеско, Р. Б. Имиджология [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Р. Б. Квеско, С. Б. Квеско ; ГОУ ВПО «Томский политехнический университет».- Томск, 2008.- 116 с. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
10. Коробкова, С. Н. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: текст лекций/ С. Н. Коробкова ; М-во обрнаукиРос.Фед., Санкт – Петербург. гос. ун-т аэрокосмическ. приборостроения.- СПб., 2001. – 32 с. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

11. Лачугина, Ю.Н. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю. Н. Лачугина ; ГОУ ВПО « Ульяновский государственный технический университет».- Ульяновск, 2010.-96 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
12. Попова, Л. Л. Современные технологии общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие /Л. Л. Попова ; ГОУ ВПО « Томский политехнический университет». - Томск, 2009.- 180 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
13. Горбатов, А.В. Деловая этика [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. В. Горбатов, О. В. Елескина ; ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет».- Кемерово, 2007. – 142 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
14. Громова, Л.А. Этика управления [Электронный ресурс]: учеб.-методич. пособие для преподавателей вузов, слушателей системы доп. образования / Л. А. Громова ; Рос. Ггс. пед. ун-т им. А. И. Герцена.- СПб., 2007. – 183 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
15. Деловое общение: этика, психология, философия [Электронный ресурс]: хрестоматия / авт.-сост. С. Н. Коробкова ; ГОУ ВПО «СанктПетербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения».- СПб., 2004. – 162 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
16. Ермолаева, С. Г. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. электрон. тест. задание / С. Г. Ермолаева ; ГОУ ВПО «Уральский государственный технический университет - УПИ».- Екатеринбург, 2006. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
17. Зарипова, Е. В. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: методич. указания к практ. работам/ Е. В. Зарипова ; ГОУ ВПО «Оренбургский государственный университет», Колледж электроники и бизнеса.- Оренбург, 2004. – 30 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/ 24](http://window.edu.ru/24)
18. Квеско, Р. Б. Имиджология [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Р. Б. Квеско, С. Б. Квеско ; ГОУ ВПО «Томский политехнический университет».- Томск, 2008.- 116 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
19. Коробкова, С. Н. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: текст лекций/ С. Н. Коробкова ; М-во обранауки РФ, Санкт – Петербург. гос. ун-т аэрокосмическ. приборостроения.- СПб., 2001. – 32 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
20. Лачугина, Ю.Н. Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю. Н. Лачугина ; ГОУ ВПО « Ульяновский государственный технический университет».- Ульяновск, 2010.-96 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)
21. Попова, Л. Л. Современные технологии общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие /Л. Л. Попова ; ГОУ ВПО « Томский политехнический университет». - Томск, 2009.- 180 с. - Режим доступа: [http:// window.edu.ru/](http://window.edu.ru/)

Перечень лицензионного программного обеспечения

7.1. 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)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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. Электронная образовательная система (построена на основе системы управления обучением Moodle версии 3.1 (Moodle – свободное программное обеспечение, распространяемое на условиях лицензии GNU GPL (<https://docs.moodle.org/dev/License>))
2. Система «КонсультантПлюс» (гражданско-правовой договор № 52000016 от 13.05.2020)
3. Антиплагиат (лицензионный договор от 16.10.2019 № 1369//4190257), срок до 16.10.2020
4. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX лицензионный договор 4190214 от 12.09.2019.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

№ п/п	Номер /индекс компетенции	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основных оборудования	*Юридический адрес учебной базы в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности
1.	УК-4, ПК-1, ПК-6	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, ПК-1, ПК-6	Помещения для самостоятельной работы: 15 компьютеров СКАТ (Арсенал+) Intel Core i5 3230M, RAM 4GB, HDD 320GB,	г. Тюмень, ул. Одесская, 54, главный корпус

		мультимедийный проектор	кафедра медицинской и биологической физики
--	--	-------------------------	--

Условия реализации адаптационного модуля

Обучение по дисциплине «Основы лингвистики и психолингвистики» (адаптационный модуль) программы магистратуры по специальности 44.04.03 Специальное (дефектологическое) образование осуществляется организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При реализации адаптационного модуля предусмотрено создание специальных условий для получения высшего образования по программе магистратуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья <1>.

<1> Часть 10 статьи 79 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326; N 30, ст. 4036).

Под специальными условиями для получения высшего образования по программе магистратуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся, включающие в себя использование адаптационных модулей программы магистратуры и методов обучения и воспитания, специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение программы магистратуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по программе магистратуры инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья в Тюменский ГМУ обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих;
- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) на экране монитора;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов);

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- практические занятия проводятся в медицинских организациях, имеющих материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров; наличие других приспособлений).