

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Павлов Валентин Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.01.2023 14:17:54

Уникальный программный ключ:

a562210a8a161d1bc9a34c4a0b141101c09e1368149e64d02e34292a5e

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра педагогики и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Ректор  В.Н. Павлов
 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Направление подготовки (код, специальность) 32.04.01 Общественное здравоохранение

Направленность (магистерская программа) Управление медицинской организацией

Форма обучения очная

Срок освоения ООП 2 года

Курс I

Контактная работа – 72 час.

Лекции – 22 час.

Практические занятия – 50 час.

Самостоятельная работа – 72 час.

Семестр II

Зачет – (II семестр)

Всего 144 час.

(4 зачетные единицы)

Уфа
2021

При разработке рабочей программы дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» в основу положены:

- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ №485 от 31 мая 2017 г.
- 2) Учебный план направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией», утвержденный Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Башкирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации от 25 мая 2021 г., протокол № 6.

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией», одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии от «26» мая 2021 года, протокол № 9.

Заведующий кафедрой

А.Ф. Амиров

Рабочая программа учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» одобрена УМС ИДПО от «30» июня 2021 года, протокол № 5-21

Председатель УМС ИДПО

В.В. Викторов

Разработчики:

Доцент кафедры педагогики и психологии БГМУ

Е.Е. Липатова

Доцент кафедры педагогики и психологии БГМУ

О.В. Кудашкина

Старший преподаватель кафедры
педагогики и психологии БГМУ

Е.В. Нелюбина

Содержание рабочей программы

1. Пояснительная записка
2. Вводная часть
3. Основная часть
 - 3.1. Объем учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» и виды учебной работы
 - 3.2. Разделы учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» и компетенции, которые должны быть освоены при их изучении
 - 3.3. Разделы учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении», виды учебной деятельности и формы контроля
 - 3.4. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»
 - 3.5. Название тем практических занятий и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»
 - 3.6. Лабораторный практикум
 - 3.7. Самостоятельная работа обучающегося
 - 3.8. Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»
 - 3.9. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»
 - 3.10. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»
 - 3.11. Образовательные технологии
 - 3.12. Разделы учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами
4. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины
5. Протоколы согласования рабочей программы дисциплины с другими дисциплинами специальности
6. Выписки

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» направлена на усвоение магистрами комплекса знаний в области теории и практики профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента. Данная дисциплина позволяет формировать углубленные знания, умения и навыки в области профессиональной коммуникации её видах, средствах, основных функциях в соответствии с требованиями профессиональной деятельности и нормативными документами в здравоохранении.

2. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;

представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;

выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;

создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

При этом *задачами* дисциплины являются:

1) формирование у магистра универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими универсальными компетенциями:

- способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий (УК-1);
- способен организовывать и руководить работой команды, выработать командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3);
- способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6).

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

- способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способность к организации публичных мероприятий для решения задач профессиональной деятельности, в том числе с международными партнерами (ОПК-5).

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими профессиональными компетенциями, соответствующими видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа магистратуры:

- способность и готовность эффективно взаимодействовать с различными социокультурными, профессиональными и социо-экономическими группами для решения проблем общественного здоровья (ПКО-5);
- способность и готовность к управлению медицинской организацией (ПК-6).

2) Приобретение магистрами следующих знаний о:

предмете, основных понятия и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента в здравоохранении;
возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;
концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития в здравоохранении;

3) приобретение магистрами следующих умений:

- Использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
Применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
- Устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- Представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- Анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- Обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- Выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.

2.2. Место учебной дисциплины в структуре ООП специальности

Учебная дисциплина Б1.В.06 «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» относится к базовому блоку основной образовательной программы высшего образования направление 32.04.01 Общественное здравоохранение (магистерская программа) «Управление медицинской организацией».

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки и разные уровни сформированных компетенций полученные ранее при обучении по основной образовательной программе высшего образования.

2.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.3.1. Типы задач профессиональной деятельности, которые лежат в основе преподавания дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»:

научно-исследовательская деятельность:

- самостоятельное определение научной и практической ценности решаемых задач в области профессиональной деятельности и составление практических рекомендаций по использованию результатов научных исследований;
- выявление различных способов решения исследовательских задач;
- представление результатов исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций;

– использование результатов научных исследований в обеспечении эффективности профессиональной деятельности.

организационно-управленческая деятельность:

– принятие ответственности за результат действий в рамках своих функциональных обязанностей;

– разработка и реализация системы контроля в профессиональной деятельности.

2.3.2. Изучение учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» направлено на формирование у магистров следующих компетенций: формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;

- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;

- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;

- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

п/№	Номер/ индекс компетенции с содержанием компетенции (или ее части)/трудовой функции	Номер индикатора компетенции с содержанием (или ее части)	Индекс трудовой функции и ее содержание	Перечень практических навыков по овладению компетенцией	Оценочные средства
1	2	3	4	5	6
1	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1. Выявляет проблемную ситуацию в процессе анализа проблемы, определяет этапы ее разрешения с учетом вариативных контекстов. УК-1.2. Идентифицирует, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации. УК-1.3. Формулирует цели и рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски. УК-1.4. Выдвигает версии решения проблемы, формулирует гипотезы, стратегию действий. УК-1.5. Обосновывает целевые индикаторы и оценивает практические последствия реализации действий по разрешению проблемной ситуации.	-	Уметь использовать полученные знания для решения практических и профессиональных задач	Индивидуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль опрос
2	УК-3. Способен организовывать и	УК-3.1. Понимает эффективность использования	-	Уметь профессионально	Индивидуальные

	<p>руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде. УК-3.2. Планирует и организует работу в рамках согласованных целей и задач, умеет добиваться их исполнения. УК-3.3. Проявляет лидерские качества в осуществлении профессиональной деятельности, несет личную ответственность за результаты. УК-3.4. Демонстрирует способность к эффективному взаимодействию с другими членами команды и представителями сообщества при организации профессионального сотрудничества УК-3.5. Демонстрирует понимание результатов (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение. УК-3.6. Формулирует общее решение, умеет разрешать конфликтные ситуации на основе согласования позиций и учета мнений всех заинтересованных сторон.</p>		<p>взаимодействовать , толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон Организовывать дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям</p>	<p>задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль опрос</p>
3	<p>УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>УК-6.1. Синтезирует и систематизирует имеющиеся теоретические знания для решения практических задач в ходе профессиональной деятельности. УК-6.2. Формулирует цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов. УК-6.3. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов для совершенствования своей профессиональной деятельности.</p>	-	<p>В порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере деятельности выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей</p>	<p>Индивидуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль опрос</p>

				других этносов и конфессий, различных социальных групп	
4	ОПК-3. Способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Выбирает эффективный стиль управления внутри организации ОПК-3.2. Применяет основные функции менеджмента (планирование, организация, мотивация, контроль) в своей профессиональной деятельности или для решения задач профессиональной деятельности	-	Уметь использовать полученные знания для решения практических и профессиональных задач	Индивидуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль опрос
5	ОПК-5. Способность к организации публичных мероприятий для решения задач профессиональной деятельности, в том числе с международными партнерами	ОПК-5.1. Владеет методами и формами организации публичных мероприятий национального и международного уровней для решения задач профессиональной деятельности	-	Вести профессиональную коммуникацию с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп Разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон Организовывать дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям	Индивидуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль опрос
6	ПКО-5. Способность и готовность эффективно взаимодействовать с различными социокультурными и, профессиональными и социально-экономическими группами для решения проблем общественного	ПКО-5.1. Умеет использовать информационнокоммуникационные технологии для эффективного сотрудничества в решении проблем общественного здоровья ПКО-5.2. Демонстрирует умение выбирать и использовать адекватные каналы коммуникации для различных целевых групп при реализации программ укрепления здоровья ПКО-5.3. Демонстрирует	-	Способность и готовность к участию в деятельности по созданию недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач. Вести профессиональную коммуникацию	Индивидуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль опрос

	здоровья	способность к работе в команде, способность брать на себя личную ответственность и лидерство в планировании и осуществлении проектной деятельности		с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	
7	ПК-6 Способность и готовность к управлению медицинской организацией	ПК-6.1. Демонстрирует готовность к управлению ресурсами медицинской организации, взаимодействию с другими организациями ПК-6.2. Демонстрирует готовность к организации деятельности медицинской организации к стратегическому планированию, обеспечению развития медицинской организации	-	Способность и готовность к участию в деятельности по созданию недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач. В порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере деятельности выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	Индивидуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль опрос

3. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестры		
		№ II	№ __	
		часов	часов	
1	2	3	4	
Контактная работа (всего), в том числе:	72	72	-	
Лекции (Л)	22	22	-	
Практические занятия (ПЗ),	50	50	-	
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе:	72	72	-	
<i>Реферат (Реф.), если имеются по учебному плану</i>	12	12	-	
<i>Подготовка к занятиям (ПЗ)</i>	12	12	-	
<i>Подготовка к текущему контролю (ПТК)</i>	12	12	-	
<i>Подготовка к промежуточному контролю (ППК)</i>	12	12	-	
<i>Индивидуальное задание (проект)</i>	24	24	-	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	+	+	-
	экзамен (Э)	-	-	-
ИТОГО: Общая трудоемкость	час.	144	144	-
	ЗЕТ	4	4	-

3.2. Разделы учебной дисциплины и компетенции, которые должны быть освоены при их изучении

№п/п	Компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах (темы разделов)
1	2	3	4
1	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении. Профессиональные коммуникации. Сущность коммуникационного менеджмента Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организаций. Роль коммуникации в системе менеджмента. Коммуникационный менеджмент как управленческий ресурс.	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении - роль, функции и задачи. Теория и практика управления социальными коммуникациями внутри организации, между организацией и ее средой. Проведения оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов, формирования и поддержания имиджа и общественного мнения, достижения согласия, сотрудничества и признания. Планирование и управление коммуникативными процессами, выявление целевых аудиторий. Разработка коммуникационных стратегий. Способы достижения контакта в процессе общения. Контроль, оценка эффективности профессиональных коммуникаций. Организация информационного трансферта и диалога. Утверждение корректных коммуникаций в конфликтных

			ситуациях.
2	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде. Комплекс коммуникативных актов, коммуникативное событие. Незапланированное коммуникативное событие. Кризисная коммуникация. Общественно значимая информация.	Специальные каналы информации, маршруты, направления потока информации. Коммуникативные события в профессиональной деятельности, <u>бизнес-коммуникации</u> : презентации и выставки. Коммуникационные проблемы. Коммуникационные потребности организации. Типологические модели коммуникационного менеджмента. Концепции пропаганды, теории «публич рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.
3	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Функции, формы и уровни коммуникативной деятельности (КД). Стили, виды, стратегии (КД). Вербальные средства коммуникации. Трудности и барьеры коммуникации. Невербальные средства общения.	Общение и язык. Язык и речь. Значение речи и языка. Функции и виды речи. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение. Функции КД. Структура КД. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная форма КД. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Виды КД по содержанию, целям и средствам общения. Открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная стратегии общения.
4	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Речевой этикет в деловом общении, культура речи. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации и ответы на них. Коммуникация межличностная и организационная. Особенности коммуникации в управлении. Психология публичного выступления. Технологии самопрезентации Формы деловой коммуникации: деловая беседа и беседа по телефону. Особенности проведения переговоров. Деловое совещание и деловые переговоры. Спор, дискуссия, полемика, дебаты: происхождение и психологические особенности	Деловое общение как один из уровней общения. Коммуникация межличностная и организационная. Особенности коммуникации в управлении. Эффективное поведение в ситуации организационной и межличностной коммуникации (знакомство, прием, неофициальная беседа). Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления. Психология публичного выступления. Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления Вербальные и невербальные компоненты. Структура выступления и особенности подготовки публичной речи. Особенности проведения переговоров. Теоретические подходы к выбору техники переговоров. Структура переговоров. Особенности проведения деловых совещаний. Умение слушать. Восприятие и понимание в процессе общения.
5	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5,	Управление конфликтными ситуациями Общие положения и принципы коммуникативной деятельности, профессиональной коммуникации при деловом общении. Культура ведения споров	Конфликты в организации. Структура и функции конфликтов. Динамика конфликта в организации. Способы разрешения организационных конфликтов Психологические приемы воздействия на собеседника.

	ПК-6		Принципы речевого воздействия. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Принципы ведения спора. Агрессии во время спора. Понятие, функции и классификация конфликтов. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтных ситуаций. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтах.
6	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Личность в коммуникационном процессе	Основные концепции личности. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Учет личностных различий в общении. Типология личности собеседников
7	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Андрагогика. Методика «Стандартизированный, симулированный пациент» - коммуникативные аспекты компетенций. Коммуникативные навыки – инструмент клинического общения. Комплаенс.	Андрагогика. Методика «Стандартизированный, симулированный пациент» - коммуникативные аспекты компетенций. Калгари – Кембриджская модель медицинской консультации. Коммуникативные навыки – инструмент клинического общения. Комплаенс.
8	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Профессиональная коммуникация в контексте: специалист– пациент и его законные представители, специалист-медицинский работник (коллектив). Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально- личностных особенностей пациента (его законных представителей)	Профессиональная коммуникация в контексте: специалист– пациент и его законные представители, специалист-медицинский работник (коллектив). Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)
9	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике Регуляция эмоционального напряжения	Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике Регуляция эмоционального напряжения
10	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).
11	УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6	Модели взаимоотношений специалиста и пациента Монологичная модель Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста.	Модели взаимоотношений специалиста и пациента Монологичная модель Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста.

			<p>Вербальные средства коммуникации Принципы речевого воздействия. Техники вербализации. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинетические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение</p>
12	<p>УК-1, УК-3, УК-6, ОПК-3, ОПК-5, ПКО-5, ПК-6</p>	<p>Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей);</p>	<p>Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей);</p>

3.3 Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ПЗ	СЗ	СРО	КСР	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	II	<p>Коммуникационный менеджмент в здравоохранении - роль, функции и задачи. Теория и практика управления социальными коммуникациями внутри организации, между организацией и ее средой. Проведения оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов, формирования и поддержания имиджа и общественного мнения, достижения согласия, сотрудничества и признания. Планирование и управление коммуникативными процессами, выявление целевых аудиторий. Разработка коммуникационных стратегий. Способы достижения контакта в процессе общения. Контроль, оценка эффективности профессиональных коммуникаций. Организация информационного трансфера и диалога. Утверждение корректных коммуникаций в конфликтных ситуациях.</p>	2	4	-	6	-	12	<p>Входной контроль (тестирование) Защита кейса</p>
2		<p>Специальные каналы информации, маршруты, направления потока информации. Коммуникативные события в профессиональной деятельности, <u>бизнес-коммуникации</u>.</p>	2	4	-	6	-	12	<p>Текущий контроль (тестирование) Защита кейса</p>

	<p>презентации и выставки. Коммуникационные проблемы. Коммуникационные потребности организации. Типологические модели коммуникационного менеджмента. Концепции пропаганды, теории «публик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.</p>							
3	<p>Общение и язык. Язык и речь. Значение речи и языка. Функции и виды речи. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинетические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение. Функции КД. Структура КД. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная форма КД. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Виды КД по содержанию, целям и средствам общения. Открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная стратегии общения.</p>	2	4	-	6	-	12	Текущий контроль (тестирование) Защита кейса
4	<p>Деловое общение как один из уровней общения. Коммуникация межличностная и организационная. Особенности коммуникации в управлении. Эффективное поведение в ситуации организационной и межличностной коммуникации (знакомство, прием, неофициальная беседа). Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления. Психология публичного выступления. Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления. Вербальные и невербальные компоненты. Структура выступления и особенности подготовки публичной речи. Особенности проведения переговоров. Теоретические подходы к выбору техники переговоров. Структура переговоров. Особенности проведения деловых совещаний. Умение слушать. Восприятие и понимание в процессе общения.</p>	2	4	-	6	-	12	Текущий контроль (тестирование) Защита кейса
5	<p>Конфликты в организации. Структура и функции конфликтов. Динамика конфликта в организации. Способы разрешения организационных конфликтов. Психологические приемы воздействия на собеседника. Принципы речевого воздействия. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Принципы ведения спора. Агрессии во время спора. Понятие, функции и классификация конфликтов. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтных ситуаций. Управление конфликтами и</p>	2	4	-	6	-	12	Текущий контроль (тестирование) Защита кейса

	предотвращение конфликтных ситуаций. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтах.							
6	Основные концепции личности. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Учет личностных различий в общении. Типология личности собеседников	2	4	-	6	-	12	Текущий , итоговый контроль (тестирование) Защита кейса
7	Андрагогика. Методика «Стандартизированный, симулированный пациент» - коммуникативные аспекты компетенций. Калгари – Кембриджская модель медицинской консультации. Коммуникативные навыки – инструмент клинического общения. Комплаенс.	1	5	-	6	-	12	Текущий , итоговый контроль (тестирование) Защита кейса
8	Профессиональная коммуникация в контексте: специалист– пациент и его законные представители, специалист-медицинский работник (коллектив). Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально- личностных особенностей пациента (его законных представителей)	1	5	-	6	-	12	Текущий контроль (тестирование) Защита кейса
9	Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике Регуляция эмоционального напряжения	2	4	-	6	-	12	Текущий контроль (тестирование) Защита кейса
10	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).	2	4	-	6	-	12	Текущий контроль (тестирование) Защита кейса
11	Модели взаимоотношений специалиста и пациента Монологичная модель Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста. Вербальные средства коммуникации Принципы речевого воздействия. Техники вербализации. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинетические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение	2	4	-	6	-	12	Текущий контроль (тестирование) Защита кейса
12	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера	2	4	-	6	-	12	Текущий, итоговый контроль (тестирование) защита кейса, индивидуально о задания

	заболевания. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей);							
	Итого	22	50	-	72	-	144	

3.4. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины

№ п/п	Название тем лекций учебной дисциплины	Семестр II (кол-во часов)
1	2	3
1	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении. Коммуникационный менеджмент. Коммуникационный менеджмент как управленческий ресурс.	2
2	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в коммуникационной среде здравоохранения. Комплекс коммуникативных актов, коммуникативное событие. Незапланированное коммуникативное событие. Кризисная коммуникация. Общественно значимая информация.	2
3	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Функции, формы и уровни коммуникативной деятельности (КД). Стили, виды, стратегии (КД). Вербальные средства коммуникации. Трудности и барьеры коммуникации. Невербальные средства общения.	2
4	Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Психология публичного выступления. Технологии самопрезентации Формы деловой коммуникации: деловая беседа и беседа по телефону. Деловое совещание и деловые переговоры. Спор, дискуссия, полемика, дебаты: происхождение и психологические особенности	2
5	Управление конфликтными ситуациями Общие положения и принципы коммуникативной деятельности, профессиональной коммуникации при деловом общении. Культура ведения споров	2
6	Личность в коммуникационном процессе	2
7	Андрагогика. Методика «Стандартизированный, симулированный пациент» - коммуникативные аспекты компетенций. Коммуникативные навыки – инструмент клинического общения. Комплаенс.	1
8	Профессиональная коммуникация в контексте: специалист– пациент и его законные представители, специалист- медицинский работник (коллектив). Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)	1
9	Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике Регуляция эмоционального напряжения	2
10	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).	2
11	Модели взаимоотношений специалиста и пациента Монологичная модель Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста.	2
12	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания.	2

	Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)	
	Итого	22

3.5. Название тем практических занятий и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины

№ п/п	Название тем практических занятий базовой части дисциплины по ФГОС	Объем по семестрам (кол-во часов)
1	2	3
1	<p>Коммуникационный менеджмент в здравоохранении - роль, функции и задачи. Теория и практика управления социальными коммуникациями внутри организации, между организацией и ее средой.</p> <p>Проведения оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов, формирования и поддержания имиджа и общественного мнения, достижения согласия, сотрудничества и признания.</p> <p>Планирование и управление коммуникативными процессами, выявление целевых аудиторий.</p> <p>Разработка коммуникационных стратегий. Способы достижения контакта в процессе общения.</p> <p>Контроль, оценка эффективности профессиональных коммуникаций.</p> <p>Организация информационного трансфера и диалога.</p> <p>Утверждение корректных коммуникаций в конфликтных ситуациях.</p>	4
2	<p>Специальные каналы информации, маршруты, направления потока информации.</p> <p>Коммуникативные события в профессиональной деятельности, <u>бизнес-коммуникации</u>: презентации и выставки.</p> <p>Коммуникационные проблемы. Коммуникационные потребности организации.</p> <p>Типологические модели коммуникационного менеджмента.</p> <p>Концепции пропаганды, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.</p>	4
3	<p>Общение и язык. Язык и речь. Значение речи и языка. Функции и виды речи.</p> <p>Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение. Функции КД. Структура КД. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная форма КД. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Виды КД по содержанию, целям и средствам общения. Открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная стратегии общения.</p>	4
4	<p>Деловое общение как один из уровней общения. Коммуникация межличностная и организационная. Особенности коммуникации в управлении. Эффективное поведение в ситуации организационной и межличностной коммуникации (знакомство, прием, неофициальная беседа). Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления.</p> <p>Психология публичного выступления. Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления. Вербальные и невербальные компоненты. Структура выступления и особенности подготовки публичной речи.</p> <p>Особенности проведения переговоров. Теоретические подходы к выбору техники переговоров. Структура переговоров. Особенности проведения деловых совещаний. Умение слушать. Восприятие и понимание в процессе общения.</p>	4
5	<p>Конфликты в организации. Структура и функции конфликтов. Динамика конфликта в организации. Способы разрешения организационных конфликтов. Психологические приемы воздействия на собеседника. Принципы речевого воздействия. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Принципы ведения спора. Агрессии во время спора. Понятие, функции и классификация конфликтов. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтных ситуаций. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтах.</p>	4
6	<p>Основные концепции личности. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Учет личностных различий в общении. Типология личности собеседников</p>	4
7	<p>Андрагогика. Методика «Стандартизированный, симулированный пациент» - коммуникативные аспекты компетенций. Калгари – Кембриджская модель</p>	5

	медицинской консультации. Коммуникативные навыки – инструмент клинического общения. Комплаенс.	
8	Профессиональная коммуникация в контексте: специалист– пациент и его законные представители, специалист- медицинский работник (коллектив). Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально- личностных особенностей пациента (его законных представителей)	5
9	Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике Регуляция эмоционального напряжения	4
10	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).	4
11	Модели взаимоотношений специалиста и пациента Монологичная модель Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста. Вербальные средства коммуникации Принципы речевого воздействия. Техники вербализации. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение	4
12	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально- личностных особенностей пациента (его законных представителей);	4
	Итого	50

3.6. Семинарские занятия и лабораторный практикум – не предусмотрены.

3.7. Самостоятельная работа обучающегося

3.7.1. Виды СРО

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4	5
1	II	Коммуникационный менеджмент в здравоохранении - роль, функции и задачи. Теория и практика управления социальными коммуникациями внутри организации, между организацией и ее средой. Проведения оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов, формирования и поддержания имиджа и общественного мнения, достижения согласия, сотрудничества и признания. Планирование и управление коммуникативными процессами, выявление целевых аудиторий. Разработка коммуникационных стратегий. Способы достижения контакта в процессе общения. Контроль, оценка эффективности профессиональных коммуникаций. Организация информационного трансферта и диалога. Утверждение корректных коммуникаций в конфликтных ситуациях.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	6
2	II	Специальные каналы информации, маршруты, направления потока информации. Коммуникативные	Подготовка к тренингу, тестированию и др.	6

		события в профессиональной деятельности, <u>бизнес-коммуникации</u> : презентации и выставки. Коммуникационные проблемы. Коммуникационные потребности организации. Типологические модели коммуникационного менеджмента. Концепции пропаганды, теории «публич рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.	разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	
3	II	Общение и язык. Язык и речь. Значение речи и языка. Функции и виды речи. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение. Функции КД. Структура КД. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная форма КД. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Виды КД по содержанию, целям и средствам общения. Открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная стратегии общения.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	6
4	II	Деловое общение как один из уровней общения. Коммуникация межличностная и организационная. Особенности коммуникации в управлении. Эффективное поведение в ситуации организационной и межличностной коммуникации (знакомство, прием, неофициальная беседа). Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления. Психология публичного выступления. Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления. Вербальные и невербальные компоненты. Структура выступления и особенности подготовки публичной речи. Особенности проведения переговоров. Теоретические подходы к выбору техники переговоров. Структура переговоров. Особенности проведения деловых совещаний. Умение слушать. Восприятие и понимание в процессе общения.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	6
5	II	Конфликты в организации. Структура и функции конфликтов. Динамика конфликта в организации. Способы разрешения организационных конфликтов. Психологические приемы воздействия на собеседника. Принципы речевого воздействия. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Принципы ведения спора. Агрессии во время спора. Понятие, функции и классификация конфликтов. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтных ситуаций. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтах.	Психологическое тестирование. Подготовка к практическому занятию, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	6
6	II	Основные концепции личности. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Учет личностных различий в общении. Типология личности собеседников	Психологическое тестирование. Подготовка к практическому занятию, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	6

			кейс-заданий	
7	II	Андрагогика. Методика «Стандартизированный, симулированный пациент» -коммуникативные аспекты компетенций. Калгари – Кембриджская модель медицинской консультации. Коммуникативные навыки – инструмент клинического общения. Комплаенс.	Психологическое тестирование. Подготовка к практическому занятию, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-задания	6
8	II	Профессиональная коммуникация в контексте: специалист – пациент и его законные представители, специалист – медицинский работник (коллектив). Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)	Психологическое тестирование. Подготовка к практическому занятию, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-задания	6
9	II	Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике Регуляция эмоционального напряжения	Психологическое тестирование. Подготовка к практическому занятию, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-задания	6
10	II	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).	Психологическое тестирование. Подготовка к практическому занятию, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-задания	6
11	II	Модели взаимоотношений специалиста и пациента Монологичная модель Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента Элементы коучинг технологий в профессиональной	Психологическое тестирование. Подготовка к практическому занятию, тестированию и др.	6

		коммуникации специалиста. Вербальные средства коммуникации Принципы речевого воздействия. Техники вербализации. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинетические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение	разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-задания	
12	II	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей);	Психологическое тестирование. Подготовка к практическому занятию, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект) решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-задания	6
		Итого:		72

3.7.2. Примерная тематика рефератов, курсовых работ (если имеются по учебному плану), контрольных вопросов

1. Коммуникационный менеджмент
2. Концепция коммуникационного менеджмента
3. Предмет, цель, задачи коммуникационного менеджмента
4. Коммуникационные средства, методы, инструменты, механизмы, обеспечивающие формирование и эффективное развитие организации.
5. Технологии самопрезентации.
6. Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения
7. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления
8. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления
9. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
10. Виды общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения.
11. Речевые технологии делового общения. Вербальные средства коммуникации. Невербальные средства общения. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
12. Речевой этикет в деловом общении, культура речи. Общие требования к деловой беседе и ее структура. Методика подготовки и проведения деловых бесед. Деловое совещание как один из видов делового общения
13. Коммуникативные барьеры в общении.
14. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации и ответы на них.
15. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
16. Формы деловой коммуникации: деловая беседа и беседа по телефону.
17. Деловое совещание и деловые переговоры.
18. Спор, дискуссия, полемика, дебаты: происхождение и психологические особенности.
19. Психологические особенности публичного выступления.

3.8. Фонд оценочных материалов (оценочные средства) для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины

Вопросы к зачету

1. Дайте определение понятиям «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении».
2. Эффективная коммуникация.
3. Личностное общение: коммуникативные стили.
4. Действия руководителя по преодолению коммуникативных барьеров в работе группы.
5. Функции и механизмы управленческого общения.
6. Техника активного слушания как инструмент коммуникации.
7. Специфика делового общения.
8. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
9. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
10. Речевые технологии делового общения.
11. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
12. Методы делового общения.
13. Виды делового общения и их характеристика.
14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Виды деловых совещаний и их характеристика.
18. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
19. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
20. Правила делового общения по телефону.
21. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
22. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
23. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
24. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
25. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
26. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
27. Стратегия и тактика проведения переговоров.
28. Стратегия составления самопрезентации.
29. Требования к культуре деловой речи.
30. Нравственная основа делового этикета.
31. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
32. Основные требования к записи бесед (переговоров).
33. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
34. Различия между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
35. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
36. Психологические аспекты делового общения.
37. Этические нормы при вручении подарков.
38. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
39. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
40. Подготовка и планирование переговоров.
41. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
42. Тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
43. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
44. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Служебный этикет как унифицированная форма общения. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.

46. Культура и техника речи в презентации делового партнера. Манера общения и имидж делового человека
47. Андрагогика.
48. Методика «Стандартизированный, симулированный пациент» -коммуникативные аспекты компетенций.
49. Калгари – Кембриджская модель медицинской консультации. Коммуникативные навыки – инструмент клинического общения
50. Модели взаимоотношений специалиста и пациента
51. Монологичная модель. Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента
52. Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста.
53. Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.
54. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания.
55. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально- личностных особенностей пациента (его законных представителей)
56. Структура общения. Уровни общения. Виды общения. Психология слушания.
57. Общение как обмен информацией (коммуникация) Барьеры общения. Авторитарная и диалогическая коммуникация. Общение как взаимодействие (интеракция).
58. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция). Механизмы межличностной перцепции
59. Виды общения. Виды слушания. Активное слушание.
60. Вербальные средства коммуникации. Принципы речевого воздействия. Техники вербализации.
61. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления
62. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение
63. Личность в коммуникационном процессе. Механизмы психологической защиты.
64. Барьеры общения.
65. Типология личности собеседников.
66. Типы реагирования на заболевание.
67. Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике
68. Регуляция эмоционального напряжения
69. Агрессии во время спора. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Методы регуляции.
70. Психология горя.
71. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).

3.8.1. Формы и вид промежуточной аттестации обучающихся:

1. Зачёт без оценки (II семестр);
2. Решение ситуационных задач, тестирование

3.8.2. Примеры оценочных средств:

для входного контроля (ВК)	К невербальной коммуникации относятся:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. проксемика; 2. кинесика; 3. визуальный контакт; 4. все ответы верны.
	К физиологическим стрессорам в психологии относят:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. экстремальные температуры; 2. различного рода интоксикации;

	<p>3. хроническую боль;</p> <p>4. все ответы верны.</p> <p>Общение как процесс не включает в себя следующую сторону:</p> <p>1. коммуникативная;</p> <p>2. перцептивная;</p> <p>3. информационная;</p> <p>4. интерактивная.</p>
для текущего контроля (ТК)	<p>Рефлексия – это:</p> <p>1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств;</p> <p>2. способность сознания человека сосредоточиться на самом себе;</p> <p>3. психическое состояние человека, занимающее промежуточное положение между сознанием и бессознательным.</p> <p>К психологическим стрессорам в психологии относят:</p> <p>1. различного рода интоксикации;</p> <p>2. хроническую боль;</p> <p>3. негативную информацию.</p> <p>Экстра- и паралингвистическая система невербальной коммуникации не включает в себя:</p> <p>1. мимику;</p> <p>2. вокализацию голоса;</p> <p>3. тембр голоса;</p> <p>4. тональность голоса.</p>
для промежуточного контроля (ПК)	<p>К механизмам психологической защиты не относятся:</p> <p>регрессия;</p> <p>рефлексия;</p> <p>отрицание;</p> <p>4. сублимация.</p> <p>К коммуникативным барьерам в психологии общения относят:</p> <p>1. различия в социальном положении;</p> <p>2. различия в материальном плане;</p> <p>3. индивидуальные особенности собеседников.</p> <p>Оптико-кинетическая система невербальной коммуникации (кинесика) не включает в себя:</p> <p>1. тембр голоса;</p> <p>2. позы;</p> <p>3. жесты;</p> <p>4. мимика;</p> <p>5. пантомимика.</p>
для входного контроля (ВК)	<p>Если пациент четко не требует предоставления информации о состоянии здоровья и специалист глубоко убежден, что данная информация вызовет у больного тяжелую психологическую реакцию, специалист может не предоставлять полную информацию пациенту. Информацию о состоянии и прогнозе заболевания специалист предоставляет доверенному лицу пациента</p> <p>1. Верно;</p> <p>2. Не верно</p> <p>Медицинская тайна — это:</p> <p>1. сохранение конфиденциальности сведений о больном;</p> <p>2. сохранение конфиденциальности сведений о специализированных ошибках.</p> <p>Медицинская тайна регламентирует:</p> <p>1. порядок информирования пациента о диагнозе и прогнозе</p> <p>2. порядок информирования 3-х лиц о диагнозе и прогнозе</p> <p>3. ответственность за последствия предоставленной 3-м лицам информации</p> <p>Выберите один правильный ответ.</p> <p>Сторона общения, отвечающая за обмен информацией между собеседниками:</p> <p>1. перцептивная</p> <p>2. интерактивная</p> <p>3. императивная</p> <p>4. коммуникативная</p> <p>Выберите один правильный ответ.</p> <p>Прикосновения, пожатие руки, объятия</p> <p>1. ольфакторный вид невербальных средств общения</p> <p>2. визуальный вид невербальных средств общения</p> <p>3. акустический вид невербальных средств общения 4. тактильный вид невербальных</p>

	средств общения
для промежуточного контроля (ПК)	Какая форма обратной связи является наиболее эффективной при обучении медицинского персонала? а) Позитивная. б) Негативная. в) Позитивно-негативная. г) Негативно-позитивная. е) Конструктивная.
	Наиболее широко в процессе коммуникаций используются следующие формы обратной связи: а) Позитивно-негативная. б) Конструктивная. в) Позитивная. г) Смешанная. е) Негативная.
	При предоставлении обратной связи разговор строится: а) В прошедшем времени. б) В настоящем времени. в) В будущем времени.
	Методика «стандартизованный пациент» позволяет: а. Совершенствовать коммуникативные навыки б. Отрабатывать физикальное обследование пациента в. Проводить дифференциальную диагностику заболеваний г. Составлять план диагностики и лечения
	Тренинг целесообразно проводить для: а. Формирования профессиональных компетенций б. Отработки навыков в. Обсуждения вопросов лечения г. Развития клинического мышления
	Дебрифинг предпочтительнее проводить: а) Немедленно. б) Через 15-30 мин. после тренинга. в) На следующий день
для итогового контроля (ПК)	Правило «От легкого к трудному» относится к принципу 1) доступности 2) научности 3) последовательности и систематичности 4) связь теории с практикой 5) наглядности
	Выберите один правильный ответ. Расположение людей в пространстве при общении изучает 1. паралингвистика 2. кинесика 3. такесика 4. проксемика 5. экстралингвистика
	Выберите один правильный ответ. Человек, адресующий информацию другому человеку 1. реципиент 2. коммуникатор 3. конформист 4. референт 5. нет верного ответа
	Выберите один правильный ответ. Процесс отождествления себя с другими 1. стереотипизация 2. конформизм 3. идентификация 4. рефлексия

оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

3.11. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО в учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы проведения занятия: обсуждение в группах, творческие задания, проблемные и ролевые дискуссии, «круглый стол», деловые игры с целью демонстрации и тренинга практических навыков, типичных ошибок; анализ конкретных ситуаций – кейс-метод; интерактивные лекции с демонстрацией учебных тематических фильмов. Используемые образовательные технологии по изучению данной дисциплины составляют 75% интерактивных занятий от объема аудиторных занятий: имитационные технологии – ролевые и деловые игры, тренинг и др.; не имитационные технологии – проблемные лекции, дискуссии с «мозговым штурмом» и без него и др.

3.12. Разделы учебной дисциплины и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами.

Умения, усвоенные при изучении дисциплины необходимы для построения индивидуальной траектории развития обучающегося в процессе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности специалиста.

4. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Обучение складывается из контактной работы (72 час.), включающей лекционный курс, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся (72 час.).

Самостоятельная работа обучающегося подразумевает подготовку к практическому занятию и включает работу с учебной, научной литературой.

Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры.

По каждому разделу учебной дисциплины разработаны методические рекомендации для обучающихся и методические указания для преподавателей.

Во время изучения учебной дисциплины обучающиеся самостоятельно проводят освоение дисциплины под руководством преподавателя, представляют проектные работы.

Обучение способствует формированию у обучающихся компетенций необходимых в профессиональной деятельности.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием, текущий контроль усвоения предмета определяется устным опросом в ходе занятий, во время разборов кейсов, при решении типовых ситуационных задач и ответах на тестовые задания.

В конце изучения учебной дисциплины проводится промежуточный контроль знаний с использованием тестового контроля, с защитой проекта и решением ситуационных задач.

5. Протокол согласования рабочей программы дисциплины с другими дисциплинами специальности

Протокол согласования рабочей программы дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» с другими дисциплинами специальности*

*Дисциплина «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» не требует согласования с другими дисциплинами курса.

6. ВЫПИСКИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Выписка
из протокола № 9 от «16» мая 2021 г.
заседания кафедры педагогики и психологии
рабочая программа «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»,
Е.Е. Липатова, О.В. Кудашкина, Е.В. Нелюбина

На основании представленных материалов кафедра педагогики и психологии подтверждает, что:

1. Рабочая программа, методические и оценочные материалы подготовлены удовлетворительно с методической и научной точек зрения.

2. Рабочая программа, методические и оценочные материалы соответствуют ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения.

3. Объем часов дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» 144 часа соответствует учебному плану по направлению подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения.

4. На рабочую программу, методические и оценочные материалы имеются 2 положительные рецензии.

5. Кафедра рекомендует рабочую программу, методические и оценочные материалы по дисциплине «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» для направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения к утверждению.

Председатель, д.п.н., профессор

Секретарь:



Амиров А.Ф.

Маркова Г.Х.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Выписка

из протокола № 8 от «31» мая 2021 г.
заседания цикловой методической комиссии по социально-гуманитарным дисциплинам
рабочая программа «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»,
Е.Е. Липатова, О.В. Кудашкина, Е.В. Нелюбина

На основании представленных материалов ЦМК подтверждает, что:

1. Рабочая программа, методические и оценочные материалы подготовлены удовлетворительно с методической и научной точек зрения.
2. Рабочая программа, методические и оценочные материалы соответствуют ФГОС ВО 3++ по направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения.
3. Объем часов дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» 144 часа соответствует учебному плану по направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения.
4. На рабочую программу, методические и оценочные материалы имеются 2 положительные рецензии.
5. ЦМК рекомендует рабочую программу, методические и оценочные материалы по дисциплине «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» для направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения к утверждению.

Председатель ЦМК, д.п.н., профессор

Секретарь ЦМК, ст. преподаватель:



Амиров А.Ф.

Нелюбина Е.В.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Выписка

из протокола № 5-М от « 30 » июня 2021 г.
заседания Учебно-методического совета ИДПО
рабочая программа «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»,
Е.Е. Липатова, О.В. Кудашкина, Е.В. Нелюбина

На основании представленных материалов УМС подтверждает, что:

1. Рабочая программа, методические и оценочные материалы подготовлены удовлетворительно с методической и научной точек зрения.

2. Рабочая программа, методические и оценочные материалы соответствуют ФГОС ВО 3++ по направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения.

3. Объем часов дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» 144 часа соответствует учебному плану по направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения.

4. На рабочую программу, методические и оценочные материалы имеются 2 положительные рецензии.

5. УМС рекомендует рабочую программу, методические и оценочные материалы по дисциплине «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» для направления подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, направленности (магистерской программы) «Управление медицинской организацией» очной формы обучения к утверждению.

Председатель УМС ИДПО

В.В. Викторов