

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ковтун Ольга Петровна  
Должность: ректор  
Дата подписания: 20.12.2024 13:45:28  
Уникальный программный ключ:  
f590ada38fac7f9d3be3160b34c218b72d19757c

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения РФ**

**Кафедра клинической психологии и педагогики**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности  
и молодежной политике  
Бородулина Т.В.  
  
«20» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.07 КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ  
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Направление подготовки – 32.04.01 Общественное здравоохранение  
Профиль – Управление медицинской организацией  
Квалификация (степень) магистр  
Программа подготовки – прикладная магистратура**

**Екатеринбург  
2022 год**

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативные технологии в управлении медицинской организации» составлена в соответствии с требованиями федерального

государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) – магистратура по направлению подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение, утвержденного приказом Минобрнауки России от 31.05.2017 г. № 485.

Составитель: кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры клинической психологии и педагогики Н.А. Устинова

Рецензент: доктор медицинских наук, заведующий кафедрой клинической психологии и социальной работы ФГБОУ ВО Южно-Уральский медицинский университет А. А. Атаманов

Программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры клинической психологии и педагогики.

Программа обсуждена и одобрена методической комиссией специальности «Клиническая психология».

Утверждена на заседании Методической комиссии по программам аспирантуры и магистратуры (протокол №4 от 07.04.2022 г.)

## **1. Цель изучения дисциплины**

**Цель изучения дисциплины** – формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций магистра в области коммуникативных технологий в здравоохранении, позволяющие будущему специалисту в сфере здравоохранения повысить коммуникативную культуру для успешной реализации профессиональной деятельности и самосовершенствования.

**Задачи изучения дисциплины**

- формирование знаний основ психологии общения в медицине.
- освоение навыков коммуникативных технологий в медицине.
- систематизация знаний о технологиях вербальной коммуникации и формирование их умений.
- знакомство с технологиями невербальной коммуникации и формирование их умений.

**2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина Б1.В.ДВ.3.2 «Коммуникативные технологии в здравоохранении» относится к дисциплинам по выбору цикла Б1.

**3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

Универсальные компетенции:

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

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Общепрофессиональными:

ОПК-2. Способность использовать информационные технологии в профессиональной деятельности, соблюдать основные требования информационной безопасности

ОПК-3. Способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности

Профессиональными:

ПК-2 - способностью и готовностью к организации и осуществлению прикладных и практических проектов и иных мероприятий по изучению и моделированию социальных, экономических, эпидемиологических и других условий, оказывающих влияние на здоровье и качество жизни населения;

ПК-4 - способностью и готовностью к просветительской деятельности (публичные лекции, доклады, просветительская работа с группами риска)

**В результате изучения дисциплины магистр должен**

***Знать:***

- основы психологии общения в медицине;
- содержание коммуникативных технологий в медицине;
- технологии вербальной коммуникации;
- технологии невербальной коммуникации.

***Уметь:***

- применять коммуникативные технологии в практическую деятельность;
- самостоятельно работать с информационно-коммуникативными технологиями;
- работать и взаимодействовать в команде, планировать и осуществлять проектную деятельность;

***Владеть:***

- навыками коммуникативных технологий;
- психологическими техниками «присоединения» к собеседнику, техниками установления контакта, техниками рефлексивного и нерефлексивного слушания, управления процессом взаимодействия;
- навыками ведения деловых переговоров и межличностных бесед;
- навыками логического построения публичной речи (лекции, доклад, просветительская работа);
- простейшими приемами психической саморегуляции.

#### 4. Объем и вид учебной работы

Виды учебной работы	Объем		Семестры (2-й)
	з.е.	часы	
Контактная работа (по учеб. зан.), всего		30	30
В том числе:			
Лекции		8	8
Практические занятия		22	22
Лабораторные работы			
Самостоятельная работа студентов		60	78
Контроль СРС		18	
Вид аттестации по дисциплине: (рубежные, промежуточный)			экзамен
Общий объем дисциплины	3	108	108

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание раздела и дидактической единицы

Содержание дисциплины (дидактическая единица) и код компетенции, для формирования которой данная ДЕ необходима	Основное содержание раздела, дидактической единицы (тема, основные закономерности, понятия, термины и т.п.)
<b>ДЕ 1 Психологические основы общения в медицине УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</b>	Роль общения в профессиональной медицинской деятельности. Определение понятия «общение», «коммуникация». Функции и цели общения. Виды общения. Факторы, обуславливающие эффективность общения. Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения. Манипуляции в общении (лесть, заискивание, обман, ложь, демонстрация слабости, беспомощности). Личностные факторы, обуславливающие эффективность воздействий (коммуникативная культура, авторитет, конформность, внушаемость, негативизм, доверие-недоверие). Коммуникативные эмоциональные состояния. Возрастные особенности общения. Гендерные аспекты в психологии общения. Психологические основы конфликтов в профессиональной деятельности и способы их разрешения. Стресс, фрустрация в процессе коммуникации и способы регуляции.
<b>ДЕ 2 Содержание</b>	Содержание понятия «технология». Понятие

<p><b>коммуникативных технологий в медицине</b> УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>	<p>коммуникативной технологии, подходы к их классификации: речевой, текстуальной, диалоговой, деятельностной. Информационно-коммуникативные технологии (способы общения). Барьеры, препятствующие эффективному общению. Игровые технологии в формировании коммуникативных навыков: ролевые и деловые игры, моделирование, разбор конкретных ситуаций. Технологии развивающего обучения. Технологии проблемного обучения. Групповые технологии (тренинги). Компьютерные технологии обучения.</p>
<p><b>ДЕ 3 Технологии вербальной коммуникации</b> УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>	<p>Культура речевой коммуникации. Публичное выступление (лекция, доклад) как коммуникативная технология. Тренинг «Деловая беседа». Техники постановки вопросов. Дискуссия. Метод мозгового штурма. Деловые переговоры. Беседа по телефону. Конструктивное разрешение межличностных противоречий. Кейс-метод «Деловые ситуации». Тренинг партнерского общения. Обратная связь в коммуникации. Фонационный тренинг.</p>
<p><b>ДЕ 4 Технологии невербальной коммуникации</b> УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>	<p>Невербальная коммуникация. Значение невербальной коммуникации в профессиональной деятельности. Средства невербальной коммуникации (кинесика, проксемика, визуальный контакт, такесика). Установление контакта. Тренинг эмпатийных способностей. Технологии формирования желательных способов поведения. Тренинг активного слушания.</p>

## 5.2. Контролируемые учебные элементы

<p>Дидактическая единица</p>	<p>Контролируемые ЗУН, направленные на формирование общекультурных и профессиональных компетенций</p>		
	<p><b>Знать</b> (формулировка знания и указание ОПК, УК, ПК)</p>	<p><b>Уметь</b> (формулировка умения и указание ОПК, УК, ПК)</p>	<p><b>Владеть</b> (формулировка навыка и указание ОПК, УК, ПК)</p>
<p>ДЕ 1 Психологические основы общения в медицине</p>	<p>основы психологии общения в медицине УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>	<p>применять полученные знания в профессиональной деятельности УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>	<p>категориальным аппаратом УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>
<p>ДЕ 2 Содержание коммуникативных технологий в медицине</p>	<p>содержание коммуникативных технологий в медицине УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>	<p>применять коммуникативные технологии в практической деятельности. УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>	<p>навыками коммуникативных технологий УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4</p>
<p>ДЕ 3 Технологии вербальной</p>	<p>технологии вербальной</p>	<p>работать и взаимодействовать в</p>	<p>навыками ведения деловых переговоров</p>

коммуникации	коммуникации УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4	команде, планировать и осуществлять проектную деятельность. правильно, грамотно построить речь, передать ту или иную информацию. УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4	и межличностных бесед; навыками логического построения публичной речи (лекции, доклад, просветительская работа). УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4
ДЕ 4 Технологии невербальной коммуникации	технологии невербальной коммуникации УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4	применять невербальные коммуникативные технологии в практической деятельности. УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4	психологическими техниками «присоединения» к собеседнику. Техниками установления контакта, техниками рефлексивного и нерефлексивного слушания, управления процессом взаимодействия. Простейшими приемами психической саморегуляции. УК-4, УК-5, ОПК-2, ОПК-3, ПК-2, ПК-4
Технологии оценивания знаний, умений, навыков	Опрос, тестовые рубежные контроли, БРС, зачет	Рубежный контроль, БРС, зачет	БРС, зачет

### 5.3. Разделы дисциплин (ДЕ) и виды занятий

№ дисциплинарного модуля	№ дидакти- ческой единицы	Часы по видам занятий			Всего:
		Лекций	Пр.зан.	Сам.р.с.	
1. Психологические основы общения в медицине.	1	2	4	14	20
2. Содержание коммуникативных технологий в медицине	2	4	4	14	22
3. Технологии вербальной коммуникации	3	2	6	16	24

4.Технологии невербальной коммуникации	4	2	6	16	24
ИТОГО		10	20	60	108

### **6.Примерная тематика:**

6.1 Курсовых работ – не предусмотрены учебным планом специальности.

6.2. Учебно-исследовательских, творческих работ – не предусмотрены учебным планом специальности.

6.3 Рефератов – не предусмотрены учебным планом специальности.

### **7. Ресурсное обеспечение**

Кафедра располагает кадровыми ресурсами, гарантирующими качество подготовки специалиста в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования направления подготовки Направление подготовки – 32.04.01 Общественное здравоохранение

#### **7.1. Образовательные технологии**

Получение профессиональных знаний осуществляется путем изучения предусмотренных учебным планом разделов образовательной программы на лекциях и практических занятиях, в ходе самостоятельной работы в рамках отведенных учебным планом и программой часов.

Лекционный курс построен на основе современных теоретических знаний. Лекции читаются с применением современных средств демонстрационных мультимедиа-презентаций, часть лекций проводится в интерактивной форме взаимодействия со студентами.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов по дисциплине «Общая психология» выстраивается на принципах системности и систематичности организации и оценки самостоятельной работы, на актуализации творческого и личностно-профессионального опыта и потенциала студентов. К формам внеаудиторной самостоятельной работы студентов по дисциплине относятся следующие.

- Изучение биографий и автобиографий известных ученых-психологов, описание их творческого пути;
- Конспект значимых и уникальных первоисточников;
- Составление сравнительных и систематизирующих таблиц по ключевым проблемам дифференциальной психологии;
- Поиск и краткое описание примеров из художественной литературы, киноискусства, живописи, собственного жизненного опыта, раскрывающих дифференциально-психологические закономерности функционирования и развития психики, сознания, деятельности, личности;
- Подготовка коротких сообщений и докладов по основным разделам дисциплины;
- Самостоятельный анализ статей по проблемам и вопросам в области дифференциальной психологии в периодических психологических изданиях;
- Разработка и внедрение научно-практического проекта;
- Написание аннотаций прочитанных книг и статей;
- Составление интеллект-карт, интеллект-коллажей по основным разделам дисциплины;
- И прочие виды работ.

#### **7.2. Материально-техническое оснащение**

Аудитории оснащены: партами, рабочими столами, стульями, настенной меловой доской, навесным экраном, компьютерами, проектором.

Полный учебно-методический комплекс по дисциплине представлен на образовательном портале *educa.usma.ru* с индивидуальным доступом для всех обучающихся по ООП – Клиническая психология.

### **7.3. Перечень лицензионного программного обеспечения**

#### **7.3.1. Системное программное обеспечение**

##### **7.3.1.1. Серверное программное обеспечение:**

- VMwarevCenterServer 5 Standard, срок действия лицензии: бессрочно; VMwarevSphere 5 EnterprisePlus, срок действия лицензии: бессрочно, дог. № 31502097527 от 30.03.2015 ООО «Крона-КС»;

- WindowsServer 2003 Standard№ 41964863 от 26.03.2007, № 43143029 от 05.12.2007, срок действия лицензий: бессрочно;

- ExchangeServer 2007 Standard(лицензия № 42348959 от 26.06.2007, срок действия лицензии: бессрочно);

- SQL ServerStandard 2005 (лицензия № 42348959 от 26.06.2007, срок действия лицензии: бессрочно);

- CiscoCallManager v10.5 (договор № 31401301256 от 22.07.2014, срок действия лицензии: бессрочно), ООО «Микротест»;

##### **7.3.1.2. Операционные системы персональных компьютеров:**

- Windows 7 Pro (OpenLicense № 45853269 от 02.09.2009, № 46759882 от 09.04.2010, № 46962403 от 28.05.2010, № 47369625 от 03.09.2010, № 47849166 от 21.12.2010, № 47849165 от 21.12.2010, № 48457468 от 04.05.2011, № 49117440 от 03.10.2011, № 49155878 от 12.10.2011, № 49472004 от 20.12.2011), срок действия лицензии: бессрочно);

- Windows7 Starter(OpenLicense№ 46759882 от 09.04.2010, № 49155878 от 12.10.2011, № 49472004 от 20.12.2011, срок действия лицензий: бессрочно);

- Windows 8 (OpenLicense № 61834837 от 09.04.2010, срок действия лицензий: бессрочно);

- Windows 8 Pro(OpenLicense№ 61834837 от 24.04.2013, № 61293953 от 17.12.2012, срок действия лицензии: бессрочно).

#### **7.3.2. Прикладное программное обеспечение**

##### **7.3.2.1. Офисные программы**

- OfficeStandard 2007 (OpenLicense № 43219400 от 18.12.2007, № 46299303 от 21.12.2009, срок действия лицензии: бессрочно);

- OfficeProfessionalPlus 2007 (OpenLicense № 42348959 от 26.06.2007, № 46299303 от 21.12.2009, срок действия лицензии: бессрочно);

- OfficeStandard 2013 (OpenLicense№ 61293953 от 17.12.2012, № 49472004 от 20.12.2011, № 61822987 от 22.04.2013, № 64496996 от 12.12.2014, № 64914420 от 16.03.2015, срок действия лицензии: бессрочно);

##### **7.3.2.2. Программы обработки данных, информационные системы**

- Программное обеспечение «ТАНДЕМ.Университет» (включая образовательный портал *educa.usma.ru*) (лицензионное свидетельство № УГМУ/18 от 01.01.2018, срок действия лицензии: бессрочно), ООО «Тандем ИС»;

- Программное обеспечение портал дистанционного образования Six.Learning (лицензионное свидетельство от 18.07.2008), ООО «Цикс-Софт»;

##### **7.3.2.3. Внешние электронные информационно-образовательные ресурсы**

- ЭБС «Консультант студента», № 152СЛ.03-2019 от 23.04.19, срок действия до 31.08.2020, ООО Политехресурс;

- справочная правовая система Консультант плюс, дог. № 31705928557 от 22.01.2018, дог. № 31907479980 от 31.01.19 срок действия до 30.06.2019 с автоматическим продлением на год, ООО Консультант Плюс-Екатеринбург;



- Система автоматизации библиотек ИРБИС, срок действия лицензии: бессрочно; дог. № ИР-102П/02-12-13 от 02.12.13 ИП Охезина Елена Андреевна;
- Институциональный репозиторий на платформе DSpace (Электронная библиотека УГМУ), срок действия лицензии: бессрочно; дог. установки и настройки № 670 от 01.03.18 ФГАОУ ВО УрФУ им. первого Президента России Б.Н. Ельцина.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Основная литература**

#### **8.1.1. Электронные учебные издания (учебники, учебные пособия)**

1. Электронно-Библиотечная Система (ЭБС) «Консультант студента» Сайт ЭБС [www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru) Издательская группа «ГЭОТАР-Медиа»
2. Поисковая система научной литературы Google Академия
3. Сайт <https://scholar.google.ru/schhp?hl=ru> Платформа для поиска научной литературы.

#### **8.1.2. Электронные базы данных**

1. ЭБС «Консультант студента»
2. ЭБ Medline Complete
3. ЭБ Web of Science
4. ЭБ Scopus
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) (по РИНЦ) «Российский индекс цитирования»
6. База данных журналов Wiley
7. ЭБС Юрайт, Коллекция «Легендарные книги»

#### **8.1.3. Учебники**

1. Мандель, Б. Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: [учебное пособие для вузов] / Борис Мандель. - Москва: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 315 с.: ил.
2. Машков, В.Н. Дифференциальная психология человека: Учебное пособие / В. Н. Машков. - [б. м.]: Питер, 2008. - 288 с. - (Учебное пособие).

#### **8.1.4. Электронные учебники ([www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru))**

1. Дифференциальная психология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.К. Нартова-Бочавер. - 5-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976520523.html>
2. Темперамент в структуре индивидуальности человека [Электронный ресурс] / Русалов В.М. - М.: Институт психологии РАН, 2012. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927002344.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Бендас, Т.В. Гендерная психологи: Учебное пособие / Т. В. Бендас. – Санкт-Петербург: Питер, 2007. - 431 с.: ил. - (Учебное пособие).
2. Ильин, Е. П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург: Питер, 2007. - 544 с.: ил. - (Мастера психологии).
3. Анастаси, А. Психологическое тестирование / Анна Анастаси, Сюзан Урбина. - 7-е изд. - [б. м.]: Питер, 2009. - 688 с.: ил. - (Мастера психологии).
4. Берн, Эрик. Игры, в которые играют люди / Э. Берн. - [б. м.]: [Издательство Э], 2016. - 256 с.
5. Божович, Л.И. Личность и ее формирование в детском возрасте / Л. И. Божович. - [б. м.]: Питер, 2008. - 400 с.: ил. - (Мастера психологии).
6. Зинченко, В.П. Человек развивающийся: очерки российской психологии / В. П. Зинченко, Е. Б. Моргунов. - [б. м.]: Тривола, 1994. - 301 с. - (Программа "Обновление гуманитарного образования в России").
7. Изард, К.Э. Психология эмоций / Кэррол Изард. - Санкт-Петербург: Питер, 2012. - 464 с.: ил. - (Мастера психологии).

8. Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг, Д. Бокум ; ред. Т. В. Прохоренко. - 9-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2007. - 940 с.: ил. - (Мастера психологии).

### **8.3. Периодические издания**

1. Вестник МГУ. Серия 14. Психология – научный периодический журнал
2. Вопросы психологии – научный периодический журнал
3. Клиническая и медицинская психология: исследования, обучение, практика – научный сетевой журнал. <http://www.medpsy.ru/>
4. Консультативная психология и психотерапия – научный периодический журнал
5. Медицинская психология в России – научный сетевой журнал. <http://mprj.ru/>
6. Методология и история психологии – научный периодический журнал
7. Психологический журнал – научный периодический журнал
8. Психологическая наука и образование. – научный периодический журнал
9. Психологические исследования – научный периодический журнал. <http://psystudy.ru>
10. Психология и право – научный периодический журнал
11. Сибирский психологический журнал – научный периодический журнал

### **9. Аттестация по дисциплине**

Аттестация обучающихся проводится в соответствии с разработанной балльно-рейтинговой системой оценивания учебных достижений студентов по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. До зачета допускаются студенты, полностью освоившие программу дисциплины (при условии набора не менее 40 рейтинговых баллов и успешной сдачи рубежного контроля), а также аттестованные по практическим навыкам.

### **10. Фонд оценочных средств по дисциплине для проведения промежуточной аттестации**

ФОС для проведения промежуточной аттестации (представлен в приложении № 1)

### **11. Сведения о ежегодном пересмотре и обновлении РПД**

а	Дат	№ протокола заседания кафедры	Внесенные изменения, либо информация об отсутствии необходимости изменений

### **12. Оформление, размещение, хранение РПД**

Электронная версия рабочей программы дисциплины размещена на сайте образовательного портала <http://educa.usma.ru>, на странице дисциплины.