

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Семенов Юрий Алексеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.03.2026 08:51:57
Уникальный программный ключ:
7ee61f7810e60557bee49df655173820157a6d87

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной
деятельности,
кандидат медицинских наук, доцент

Ушаков А.А.

«20» июня 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.08 КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ**

Уровень высшего образования: *магистратура*

Направление подготовки: *32.04.01 Общественное здравоохранение*

Профиль: *Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности*

Квалификация: *магистр*

г. Екатеринбург

2025

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

Обсуждена и одобрена на заседании кафедры общественного здоровья и здравоохранения (протокол № 12 от 24. 03.2025 г.)

Утверждена на заседании Методической комиссии управления подготовки кадров высшей квалификации (протокол №_4_ от «02» апреля 2025 г.)

Рецензент: директор института стоматологии д.м.н., профессор Ю.В. Мандра

1. Цель изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование универсальных 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 «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:

Универсальными компетенциями:

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

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 - способность и готовность 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		18	18
В том числе:			
Лекции		6	6
Практические занятия		12	12
Лабораторные работы			
Самостоятельная работа студентов		54	54
Контроль СРС		18	
Вид аттестации по дисциплине: (рубежные, промежуточный)			экзамен
Общий объем дисциплины	2	72	72

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.)
ДЕ 1 Психологические основы общения в медицине УК-4, УК-5, ПК-2, ПК-4	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.
ДЕ 2 Содержание коммуникативных	Содержание понятия «технология». Понятие коммуникативной технологии, подходы к их классификации:

технологий в медицине УК-4, УК-5, ПК-2, ПК-4	речевой, текстуальный, диалоговый, деятельностный. 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.
ДЕ 3 Технологии вербальной коммуникации УК-4, УК-5, ПК-2, ПК-4	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.
ДЕ 4 Технологии невербальной коммуникации УК-4, УК-5, ПК-2, ПК-4	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.

5.2. Контролируемые учебные элементы

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

		проектную деятельность. правильно, грамотно построить речь, передать ту или иную информацию. УК-4, УК-5, ПК-2, ПК-4	логического построения публичной речи (лекции, доклад, просветительская работа). УК-4, УК-5ПК-2, ПК-4
ДЕ 4 Технологии невербальной коммуникации	технологии невербальной коммуникации УК-4, УК-5, ПК-2, ПК-4	применять невербальные коммуникативные технологии в практической деятельности. УК-4, УК-5, 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, 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

7.3.1.1. 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;
- WindowsServer 2019 Standard (32 ядра), лицензионное соглашение № V9657951 от 25.08.2020, срок действия лицензий: бессрочно, корпорация Microsoft;
- 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»;
- Шлюз безопасности Idecu UTM Enterprise Edition (лицензия № 109907 от 24.11.2020 г., срок действия лицензии: бессрочно), ООО «АЙДЕКО»;
- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (1100 users) (договор № 32514755780 от 06.05.2025 г., срок действия лицензии: по 13.06.2027 г., ООО «Эк-закт»).

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 25.03.10.2011, № 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» (лицензионное свидетельство № УГМУ/21 от 22.12.2021, срок действия лицензии: бессрочно), ООО «Тандем ИС»;
- Программное обеспечение iSpring Suite Concurrent, конкурентная лицензия на 4 пользователей (договор № 916-л от 30.07.2025, ООО «Ричмедиа»). Срок действия лицензии до 30.07.2026;
- Программное обеспечение для организации и проведения вебинаров Сервер видеоконференции PART_CUSTOM_PC-3300 (Реестровая запись №14460 от 08.08.2022), на

10 000 пользователей (Договор № 32515088751 от 18.08.2025, ООО «Инфосейф»). Срок действия лицензии до 29.08.2026;

- Право на доступ к системе хранения и распространения медиа архива «Kinescope», для 100 пользователей (Договор № 32514918890 от 26.06.2025, ООО «ПТБО»). Срок действия лицен-зии до 29.08.2026.

7.3.2.3. Внешние электронные информационно-образовательные ресурсы

- Электронная библиотечная система «Консультант студента», доступ к комплектам: «Ме-дицина. Здоровоохранение. ВО (базовый комплект)», «Медицина. Здоровоохранение. ВО (преми-ум комплект)», «Медицина (ВО) ГЭОТАР-Медиа. Книги на английском языке».

Ссылка на ресурс: <https://www.studentlibrary.ru/>

ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА»

Лицензионный договор №87/КСЛ/11-2024 о предоставлении простой (неисключительной) ли-цензии на использование «Электронной библиотечной системы «Консультант студента» от 05.02.2024.

Срок действия с 01.01.2025 по 31.12.2025 года.

Справочно-информационная система «MedBaseGeotar»

Ссылка на ресурс: <https://mbasegeotar.ru/>

ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА»

Лицензионный договор №MB0077/S2024-11 о предоставлении простой (неисключительной) лицензии на использование (право доступа) к Справочно-информационной системе «MedBaseGeotar» от 05.02.2024.

Срок действия с 01.01.2025 по 31.12.2025 года.

Электронная библиотечная система «Book Up»

Доступ к коллекции «Большая медицинская библиотека».

Ссылка на ресурс: <https://www.books-up.ru/>

ООО «Букап»

Договор №БМБ на оказание безвозмездных услуг размещения электронных изданий от 18.04.2022.

Срок действия до 18.04.2027 года.

Электронная библиотечная система «Book Up»

Доступ к коллекции учебных пособий по анатомии на русском и английском языках

Ссылка на ресурс: <https://www.books-up.ru/>

ООО «Букап»

Сублицензионный контракт №324 от 19.12.2024.

Срок действия до 31.12.2025 года.

Комплексная интегрированная платформа Jaypeedigital

Ссылка на ресурс: <https://jaypeedigital.com/>

ООО «Букап»

Договор № 32514603659 от 07.04.2025

Срок действия до 08.04.2026 года.

Электронно-библиотечная система «Лань»

Доступ к коллекции «Сетевая электронная библиотека»

Ссылка на ресурс: <https://e.lanbook.com/>

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ 1/2022 на оказание услуг от 01.11.2022.

Срок действия до: 31.12.2026 года.

Образовательная платформа «Юрайт»

Ссылка на ресурс: <https://urait.ru/>

ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»

Лицензионный договор № 7/25 от 05.02.2024.

Срок действия с 01.01.2025 по 31.12.2025 года.

Электронная библиотека УГМУ, институциональный репозиторий на платформе DSpace

Ссылка на ресурс: <http://elib.usma.ru/>

Положение об электронной библиотеке ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России, утверждено и введено в действие приказом ректора ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России Ковтун О.П. от 01.06.2022 г. № 212-р

Договор установки и настройки № 670 от 01.03.2018

Срок действия: бессрочный

Универсальная база электронных периодических изданий ИВИС, доступ к индивидуальной коллекции научных медицинских журналов.

Ссылка на ресурс: <https://dlib.eastview.com/basic/details>

ООО «ИВИС»

Лицензионный договор № 362-П от 10.12.2024.

Срок действия до: 31.12.2025 г.8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Коробанова, Ж. В. Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности : учебник для бакалавриата / Ж. В. Коробанова, Е. В. Камнева, М. М. Симонова. - Москва : Прометей, 2019. - 192 с. - ISBN 978-5-907166-77-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907166776.html>

Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588519>

Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 372 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21681-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583188>

Малышев, К. Б. Психология управления : учебное пособие / К. Б. Малышев, О. А. Малышева, А. Н. Баламут. - Москва : Инфра-Инженерия, 2022. - 160 с. - ISBN 978-5-9729-0910-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785972909100.html>

Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566866>

Лебедев, А. Н. Личность в системе маркетинговых коммуникаций / Лебедев А. Н. , Гордякова О. В. - Москва : Институт психологии РАН, 2015. - 303 с. - ISBN 978-5-

9270-0305-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927003051.html
Прохорова, И. Ф. Психология делового общения / Прохорова И. Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 103 с. - ISBN 978-5-261-00833-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html
Сидоров, П. И. Деловое общение / Сидоров П. И - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2004. - 848 с. - ISBN 5-9231-0443-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5923104431.html

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.