

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

**ФАКУЛЬТЕТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

ПРИНЯТО
на заседании ученого совета
ФГБОУ ВО РостГМУ
Минздрава России
Протокол № 9

«27» 08 2020г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
«07» 09 2020г.
№ 407

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ВРАЧЕЙ**

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

**«Организация здравоохранения и общественное здоровье»
на тему
«Управление человеческими ресурсами в медицинской организации»**

(СРОК ОБУЧЕНИЯ 36 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСА)

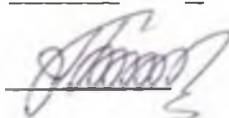
**Ростов-на-Дону
2020**

Основными компонентами дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» на тему «Управление человеческими ресурсами в медицинской организации» являются (цель программы, планируемые результаты обучения; учебный план; требования к итоговой аттестации обучающихся; рабочие программы учебных модулей; организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации, оценочные материалы и иные компоненты.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации врачей по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» на тему «Управление человеческими ресурсами в медицинской организации» одобрена на заседании кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья № 2.

Протокол № 7 от «26» _____ 08 _____ 20_20 г.

Заведующий кафедрой д.м.н., доцент

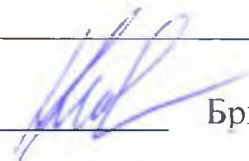





Т.Ю. Быковская

2. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» на тему «Управление человеческими ресурсами в медицинской организации»

срок освоения 36 академических часов

СОГЛАСОВАНО	
Проректор по последипломному образованию	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>20</u> г.  Брижак З.И.
Декан факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>20</u> г.  Бадалянц Д.А.
Начальник управления организации непрерывного образования	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>20</u> г.  Герасимова О.В.
Заведующий кафедрой	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>20</u> г.  Быковская Т.Ю.

4. Общие положения

4.1. Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей со сроком освоения 36 академических часов по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» на тему «Управление человеческими ресурсами в медицинской организации» заключается в совершенствовании профессиональных знаний и компетенций врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья в профилактической, реабилитационной, психолого-педагогической и организационно-управленческой профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

4.2. Актуальность программы:

- развитие и совершенствование навыков эффективного управления человеческими ресурсами является одним из базовых условий обеспечения эффективности работы кадров, повышение кадрового потенциала, качества лечебного процесса, минимизации рисков в медицинской организации.
- формирование и совершенствование способности слушателей использовать на практике навыки эффективного руководства персоналом медицинской организации.

4.3. Задачи программы:

Сформировать знания:

- основных концепций менеджмента медицинской организации; закономерностей межличностных коммуникаций и формирования взаимоотношений как в процессе организации, так и проведения лечебного процесса;
- эффективных способов представления информации для различной аудитории;
- роли и функции руководителя медицинской организации;
- современные модели управления персоналом;
- основные принципы оперативного управления персоналом медицинской организации;
- основные правила эффективной коммуникации с подчиненными и коллегами;
- основные принципы коучинга в работе с подчиненными;
- типы и причины конфликтов в медицинской организации, основные виды конфликтогенов;
- структурные компоненты, уровни, стадии и последствия развития конфликта в организации;
- основные факторы эффективного управления временем и успешной самоорганизации;
- основные этапы подготовки и особенности проведения совещаний;
- основные принципы подготовки эффективной презентации.

Сформировать умения:

- осуществлять управление человеческими ресурсами в медицинской организации;

- анализировать и оценивать коммуникативные проблемы и конфликтные ситуации, возникающие при взаимодействии с коллегами и пациентами, выбирать способы их эффективного решения;
- использовать методики планирования деятельности, мотивации персонала, определять возможности делегирования полномочий в деятельности врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья;
- определять степень зрелости и мотивированности сотрудника и планировать индивидуальный подход с позиций ситуационного руководства;
- оценивать потребности аудитории;
- работать с «трудными» слушателями;
- использовать структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации;
- использовать основные стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации;
- проводить анализ затрат времени;
- эффективно формулировать и определять цели;
- составлять план для достижения цели;
- расставлять приоритеты.

Сформировать навыки:

- планирования, постановки цели и организации работы, контроля, мотивации подчиненных и делегирования полномочий;
- эффективной вербальной и невербальной коммуникации;
- профилактики и разрешения конфликтов с коллегами внутри медицинской организации;
- техникой работы с трудными подчиненными;
- технологией предоставления конструктивной обратной связи;
- управления временем и самоорганизации;
- подготовки и проведения совещаний, успешного публичного выступления;
- структурирования и последовательного изложения информации;
- техническими навыками представления информации;
- привлечения и удержания внимания аудитории, приемами вербальной и невербальной коммуникации
- определения оптимальных алгоритмов работы

Трудоемкость освоения - 36 академических часов (1 неделя).

Основными компонентами Программы являются:

- общие положения;
- планируемые результаты обучения;
- учебный план;
- календарный учебный график;
- рабочие программы учебного модуля: "Специальные дисциплины";
- организационно-педагогические условия;

- формы аттестации;
- оценочные материалы <1>.

<1> Пункт 9 приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 г. N 499 "Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам", (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации от 20 августа 2013 г., регистрационный N 29444) с изменениями, внесенными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 ноября 2013 г. N 1244 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 января 2014 г., регистрационный N 31014).

4.4. Содержание Программы построено в соответствии с модульным принципом, структурными единицами модулей являются разделы. Каждый раздел дисциплины подразделяется на темы, каждая тема - на элементы, каждый элемент - на подэлементы. Для удобства пользования Программой в учебном процессе каждая его структурная единица кодируется. На первом месте ставится код раздела дисциплины (например, 1), на втором - код темы (например, 1.1), далее - код элемента (например, 1.1.1), затем - код подэлемента (например, 1.1.1.1). Кодировка вносит определенный порядок в перечень вопросов, содержащихся в Программе, что, в свою очередь, позволяет кодировать контрольно-измерительные (тестовые) материалы в учебно-методическом комплексе (далее - УМК).

4.5. Учебный план определяет состав изучаемых дисциплин с указанием их трудоемкости, объема, последовательности и сроков изучения, устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, обучающий симуляционный курс, семинарские и практические занятия, применение дистанционного обучения), конкретизирует формы контроля знаний и умений обучающихся. Планируемые результаты обучения направлены на формирование профессиональных компетенций врача-организатора здравоохранения, врача-терапевта, педиатра, хирурга. В планируемых результатах отражается преемственность с профессиональными стандартами и квалификационной характеристикой должности врача-организатора здравоохранения <2>.

<2> Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 июля 2010 г. N 541н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 августа 2010 г., регистрационный N 18247).

4.6. В Программе содержатся требования к аттестации обучающихся. Итоговая аттестация осуществляется посредством проведения экзамена и выявляет теоретическую и практическую подготовку обучающегося в соответствии с целями и содержанием Программы.

4.7. Организационно-педагогические условия реализации Программы включают учебно-методическое обеспечение учебного процесса освоения модулей специальности (тематика лекционных, семинарских и практических занятий).

4.8. Характеристика профессиональной деятельности обучающихся:

- **область профессиональной деятельности¹:** включает охрану здоровья граждан путем обеспечения оказания высококвалифицированной медицинской помощи в соответствии с установленными требованиями и стандартами в сфере здравоохранения.

- **основная цель вида профессиональной деятельности²:** обеспечение деятельности организации здравоохранения, направленной на укрепление общественного здоровья и совершенствование управления медицинской организацией

- **обобщенные трудовые функции:** управление процессами деятельности медицинской организации; управление медицинской организацией

- **трудовые функции:**

D/02.8 Управление ресурсами медицинской организации.

D/03.8 Взаимодействие с руководством медицинской организации и структурными подразделениями медицинской организации.

E/02.8 Управление ресурсами по обеспечению процессов деятельности медицинской организации.

F/01.8 Управление ресурсами медицинской организации, взаимодействие с др. организациями.

- **вид программы:** практико-ориентированная.

4.0. Контингент обучающихся:

- **по основной специальности:** врачи-организаторы здравоохранения и общественного здоровья.

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые результаты обучения направлены на формирование профессиональных компетенций врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья. В планируемых результатах отражается преемственность с профессиональным стандартом и квалификационной характеристикой должности врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья.

Характеристика компетенций <3> врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья, подлежащих совершенствованию

1 Приказ Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2014 г. N 1114 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье (уровень подготовки кадров высшей квалификации)" Зарегистрировано в Минюсте РФ 25 сентября 2014 г. N 34131)

2 Приказ Минтруда России от 07.11.2017 N 768н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья" (Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 29.11.2017 N 49047)

<3> Приказ Минобрнауки России от 26.08.2014 N 1114 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье (уровень подготовки кадров высшей квалификации)" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.09.2014 N 34131)

Профессиональные компетенции (далее - ПК):

- ✓ готовность организовывать и осуществлять эффективные внутренние и внешние коммуникации (ПК-2);
- ✓ способность предупреждать возникновение и разрешать конфликты в организации здравоохранения (ПК-3);
- ✓ готовность управлять кадровыми, финансовыми, материально-техническими и информационными ресурсами организации здравоохранения (ПК-7);
- ✓ способность обеспечить вовлеченность каждого работника в деятельность организации здравоохранения (ПК-11);
- ✓ готовность к организационному лидерству, определению политики и стратегических целей деятельности организации здравоохранения или отдельных подразделений (ПК-12).

5.2. Объем программы: 36 академических часов.

5.3. Форма обучения, режим и продолжительность занятий

График обучения	Акад. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
Форма обучения			
Очно-заочная (с использованием ДОТ)	6	6	1 неделя, 6 дней

Программа повышения квалификации реализуется с использованием ДОТ и ЭО на дистанционной площадке – «Автоматизированная система ДПО ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России (sdo.rostgmu.ru) (далее - система)». В системе, в разделе программы размещены методические материалы, презентации, видеолекции, клинические рекомендации, профессиональные стандарты, а также контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Доступ в автоматизированную систему осуществляется при наличии логина и пароля от личного кабинета, который выдается слушателю после издания приказа о зачислении на цикл.

6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН распределения учебных модулей

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей
по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье»
на тему «Управление человеческими ресурсами в медицинской организации»
(срок освоения 36 академических часов)

Код	Наименование разделов модулей	Всего часов	В том числе			Из них		Форма контроля
			лекции	ПЗ	СЗ	ОСК	ДО	
Рабочая программа учебного модуля «Специальные дисциплины»								
1.	Навыки оперативного управления персоналом	12	2		10		12	ТК
2.	Навыки коммуникации руководителя с персоналом и коллегами	8	4		4		8	
3.	Конфликты в практике руководителя. Основные технологии разрешения и профилактики. Технологии бесконфликтного общения руководителя с подчиненными и	4	2		2		4	ТК
4.	Управление временем. Самоорганизация.	2	2		0		2	ТК
5.	Навыки публичного выступления (подготовка и проведение совещаний и презентаций)	8	2		6		8	ТК
Итоговая аттестация		2					2	Зачет
Всего		36	12		22		36	

ПЗ - практические занятия, СЗ - семинарские занятия

ОСК – обучающий симуляционный курс.

ДО – дистанционное обучение.

ПК - промежуточный контроль.

ТК - текущий контроль.

7. Календарный учебный график

Учебные модули	1 неделя (часы)
Специальные дисциплины	34
Итоговая аттестация	2

8. Рабочие программы учебных модулей

Рабочая программа учебного модуля «Специальные дисциплины»

Раздел 1

«Навыки оперативного управления персоналом»

Код	Наименования тем, элементов
1.1	Роли руководителя Лидерство Информирование Принятие решений
1.2	Функции руководителя Планирование Организация Контроль Мотивация
1.3	Стили управления Теории МакГрегора, Лайкерта Классификация Левина
1.4.	Планирование целей, постановка задач Шесть шагов планирования Определение целей Методика SMART
1.5.	Организация работы Определение ожиданий от сотрудников Определение объема работы Виды деятельности Оптимизация плана Внедрение и мониторинг плана Оценка промежуточных результатов Способы коррекции
1.6.	Мотивация персонала Основные теории мотивации Типы сотрудников в зависимости от мотивации и управление ими
1.7.	Делегирование полномочий Определение делегирования Правила делегирования Основные шаги делегирования Технология делегирования Барьеры для успешного делегирования

Раздел 2
«Навыки коммуникации руководителя с персоналом и коллегами»

Код	Наименования тем, элементов
2.1	Навыки коммуникации руководителя с персоналом и коллегами
2.2	Технология предоставления конструктивной обратной связи подчиненным. Этапы предоставления обратной связи Характеристики конструктивной обратной связи Индикаторы оценки качества обратной связи руководителя
2.3	Работа с «трудными» подчиненными. Отработка алгоритмов беседы

Раздел 3
«Конфликты в практике руководителя.»

Код	Наименования тем, элементов
3.1	Типы и причины конфликтов в медицинской организации Понятие и причины конфликтов, конфликтогены. Отношение к конфликтам в организации Конструктивные и деструктивные конфликты Последствия конфликта Структурные компоненты конфликта Стадии развития конфликта Основные причины конфликтов в организации Уровни конфликтов в организации
3.2.	Структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации Использование положения руководителя «Разведение» конфликтующих сторон Разъяснение требований к работе Методы координации Интеграционные механизмы Использование изменений в структуре организации
3.3	Стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации Матрица стилей разрешения межличностных конфликтов Стили разрешения межличностных конфликтов уход от конфликта разрешение силой сглаживание сотрудничество компромисс Разбор индивидуального конфликта с сотрудником Конфликты между сестринским и врачебным персоналом

Раздел 4
«Управление временем. Самоорганизация»

Код	Наименования тем, элементов
4.1	<p>Основные задачи тайм-менеджмента (управления временем) Анализ затрат времени. Постановка, формулирование и определение цели. Составление плана для достижения цели Расстановка приоритетов. Составление списка дел. Хронометраж.</p>
4.2	<p>Основные методики планирования Матрица Эйзенхауэра Правила распределения работы по блокам Анализ ABC</p>
4.3	<p>Основные факторы эффективного тайм-менеджмента Умение делегировать Планирование переходных периодов Ассертивность «Воры времени»</p>

Раздел 5
«Навыки подготовки совещаний и успешного публичного выступления»

Код	Наименования тем, элементов
5.1.	<p>Подготовка и проведение совещаний Подготовка совещания Начало совещания Организация дискуссий Завершение совещания</p>
5.1	<p>Основные принципы подготовки эффективной презентации Основные этапы подготовки презентации Цель презентации Потребности аудитории Структура презентации Типичные ошибки презентаторов</p>
4.2	<p>Навыки убедительной коммуникации Навыки привлечения и удержания внимания аудитории Принципы эффективной коммуникации Работа с «трудными» слушателями Ответы на возражения</p>
4.3	<p>Технические навыки представления информации Аудиовизуальные средства подачи информации Принципы создания слайдов</p>

Тематика лекционных занятий

№ раздела	№ лекции	Темы лекций	Кол-во часов
1	1	Навыки оперативного управления персоналом (планирование целей, постановка задач, мотивация персонала, делегирование полномочий)	2
2	2	Навыки коммуникации руководителя с персоналом и коллегами. Технология предоставления конструктивной обратной связи подчиненным	2
	3	Работа с «трудными» подчиненными. Понятие о коучинге.	2
3	4	Типы и причины конфликтов в медицинской организации Структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации	2
4	5	Основные факторы эффективного тайм-менеджмента	2
5	6	Основные принципы успешного публичного выступления	2
Итого			12

Тематика семинарских занятий

№ раздела	№ с	Темы семинаров	Кол-во часов
1	1	Стили управления.	2
	2	Планирование целей, постановка задач	2
	3	Организация работы	2
	4	Мотивация персонала.	2
	5	Делегирование полномочий	2
2	6	Технология предоставления конструктивной обратной связи (семинар-коллоквиум)	2
	7	Работа с трудными подчиненными. Основы коучинга. (семинар-коллоквиум)	2
3	8	Подготовка и проведение совещаний	2
5	5	Основные принципы подготовки эффективной презентации	2
	6	Навыки убедительной коммуникации (отработка навыка)	2
	7	Технические навыки представления информации	2
Итого			22

9. Организационно-педагогические условия

Программа повышения квалификации реализуется с использованием ДОТ и ЭО на дистанционной площадке – «Автоматизированная система ДПО ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России (sdo.rostgmu.ru) (далее - система)». В системе, в разделе программы размещены методические материалы, презентации, видеолекции, клинические рекомендации, профессиональные стандарты, а также контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Доступ в автоматизированную систему осуществляется при наличии логина и пароля от личного кабинета, который выдается слушателю после издания приказа о зачислении на цикл.

Профессорско-преподавательский состав программы

№ п/п	Фамилия, имя, отчество,	Ученая степень, ученое звание	Должность
1	Быковская Татьяна Юрьевна	д.м.н., доцент	Заведующий кафедрой
2	Альперович Дмитрий Валерьевич	д.б.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья №2 Директор СМО «Капитал МС»
3	Овсянникова Елена Георгиевна	к.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья №2

10. Формы аттестации

10.1. Итоговая аттестация по Программе проводится в форме экзамена и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку врача, в соответствии с требованиями квалификационных характеристик и профессиональных стандартов.

10.2. Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения дисциплин в объеме, предусмотренным учебным планом.

10.3. Обучающиеся, освоившие программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

11. Оценочные материалы

11.1. Тематика контрольных вопросов:

1. Основные роли и функции руководителя медицинской организации

2. Стили управления. Теории МакГрегора, Лайкерта
3. Классификация стилей управления Курта Левина
4. Теория ситуационного руководства
5. Шесть шагов планирования
6. Постановка целей. Методика SMART
7. Основные теории мотивации
8. Типы сотрудников в зависимости от мотивации и управление ими
9. Делегирование полномочий. Определение, правила, технология
10. Барьеры для успешного делегирования
11. Ключевые навыки коммуникации руководителя
12. Этапы предоставления конструктивной обратной связи
13. Основные методы предупреждения и разрешения конфликтов внутри медицинской организации
14. Основные этапы подготовки и проведения совещаний

11.2. Задания, выявляющие практическую подготовку врача-организатора здравоохранения

- Опишите основные действия руководителя при постановке цели для подчиненного.
- Определите основные мотиваторы для ваших непосредственных подчиненных
- Определите основные причины блокирования подчиненными процесса делегирования Вами полномочий

11.3. Примеры тестовых заданий и ситуационных задач:

1. Как называется стратегия урегулирования конфликтов, основанная на стремлении добиться результата в противовес другому лицу?

Соревнование +
Уклонение
Компромисс
Приспособление
Сотрудничество

2. Отметьте наиболее конструктивный способ урегулирования конфликтов:

Соревнование
Уклонение
Компромисс

Приспособление Сотрудничество +

3. В отделении работает сотрудник, поведение которого в последнее время вас не радует. Причем, это один из самых успешных сотрудников. У него упали результаты, он стал каким-то поникшим. На работу опаздывает уже в течение недели. Последние два дня ссориться с коллегами по пустякам. Кроме того, вам стало известно, что в ЛПУ на него поступили две жалобы недовольных пациентов. Поговорив с остальными коллегами, вы выяснили следующую информацию: данный сотрудник не совсем доволен заработной платой и буквально позавчера развелся с женой.

Задания:

1. Перечислите факты желательного/нежелательного поведения
2. Перечислите причины нежелательного поведения
3. Напишите сценарий обратной связи для данного сотрудника

4. Один из сотрудников в вашей организации за предыдущий период показал очень высокие результаты работы. До этого он был в ранге «среднячка». Сейчас он воспрянул, «расправил плечи», на лице довольное выражение, постоянно слышит похвалы. Вы заметили, что вследствие такого поворота событий сотрудник немного заболел «звездной болезнью». На коллег теперь смотрит свысока, постоянно поучает. Позволяет себе опаздывать на работу, позднее возвращаться с обеда. Опоздание объясняет постоянными пробками.

Задания:

1. Перечислите факты желательного/нежелательного поведения
2. Перечислите причины нежелательного поведения
3. Напишите сценарий обратной связи для данного сотрудника

5. В вашем отделе есть сотрудник платного отделения, поведение которого вас не совсем устраивает. Полтора месяца назад данный сотрудник спровоцировал жалобу пациентки, поскольку при ответе на ее вопрос позволил себе разговаривать на повышенных тонах (не сдержал эмоции). Вы уже разговаривали с этим сотрудником, и какое –то время все было спокойно. Вам стало известно, что вчера он позволил себе подобное поведение повторно. Сотрудник работает достаточно давно, имеет отличные результаты и прекрасно владеет инновационными технологиями, которые позиционируются как ключевые в вашей клинике. Но в последнее время он имеет некоторые проблемы в личной жизни – у него лежит в

больнице ребенок.

Задания:

- 1.Перечислите факты желательного/нежелательного поведения
- 2.Перечислите причины нежелательного поведения
- 3.Напишите сценарий обратной связи для данного сотрудника

6. У вас достаточно дружный коллектив. Все сотрудники работают стабильно, показывают хорошие результаты. Но поведение одного из них вас не совсем устраивает. Вам стало известно, что данный сотрудник обсуждает проблемы отдела с сотрудниками из других подразделений. Он жалуется на коллег, на заработную плату, на вас. На прямой разговор с вами не выходит, и делает все, чтобы вы ничего не заметили. Кроме того, к вам вчера подходили другие сотрудники отдела, высказали недовольство поведением данного сотрудника. Суть в следующем: у всех сотрудников отдела имеется групповая материальная и моральная мотивация, а данный сотрудник стал плохо выполнять свою работу, приходится остальным выполнять некоторые функции за него, чтобы это не сказалось на результатах группы.

Задания:

- 1.Перечислите факты желательного/нежелательного поведения
- 2.Перечислите причины нежелательного поведения
- 3.Напишите сценарий обратной связи для данного сотрудника

12. Литература

Рекомендуемая основная литература

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. – Ульяновск : УВАУ ГА(И), 2015. – 131 с. Эл.ресурс <http://window.edu.ru/resource/536/80536>
2. Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2001.
3. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. – М.: изд-во "Академия", 2001.
4. Любимов А., Мастерство коммуникаций. 2015, 250 стр.(Библиотека NLP)
5. Носачёв Г. Н., Эффективное общение и предупреждение конфликтов в системе "врач-пациент". научно-практическое пособие для врачей, студентов, ординаторов, аспирантов - 2017

6. Поморцева И. В. Как сделать публичное выступление интересным и увлекательным? // РФК. 2008. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kak-sdelat-publichnoe-vystuplenie-interesnym-i-uvlekatelnym>
7. Уильямс Дж. Р. Руководство по медицинской этике. Русское издание под редакцией Ю.М. Лопухина, Б. Г. Юдина, Л.А. Михайлова 2006
8. Чернова Г.Р. Психология общения: теория и практика: учеб. пособие / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - СПб.: Питер, 2012
9. Шереметьева Е.Г. Основы работы с редактором презентаций Microsoft PowerPoint 2003/2007/2011: Конспект раздела. - Пенза: ПГУ, 2010. - 55 с. Эл.ресурс: <http://window.edu.ru/resource/921/72921>

Рекомендуемая дополнительная литература

1. Вемь А., 101 секрет успешного общения. Заговори, чтобы тебя увидели. А. Вемь- 2008(Серия "Сам себе психолог")
2. Чернова Г.Р. Психология общения: теория и практика: учеб. пособие / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - СПб.: Питер, 2012
3. Психология личности. учебное пособие для вузов. под науч. ред. П.Н. Ермакова, В.А. Лабунской- 2008
4. Любимов А., Мастерство коммуникаций. 2015, 250 стр.(Библиотека NLP)
5. Эйхер Д., Нейро-лингвистическое программирование в бизнесе и менеджменте- 2000
6. Экман П., Психология лжи - 2008 (Серия "Мастера психологии").

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

	ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ	Доступ к ресурсу
1.	Электронная библиотека РостГМУ. – URL: http://109.195.230.156:9080/oracg/	Доступ неограничен
2.	Консультант студента: ЭБС. – Москва: ООО «ИПУЗ». - URL: http://www.studmedlib.ru	Доступ неограничен
3.	Консультант врача. Электронная медицинская библиотека: ЭБС. – Москва: ООО ГК «ГЭОТАР». - URL: http://www.rosmedlib.ru	Доступ неограничен
4.	UpToDate: БД / Wolters Kluwer Health. – URL: www.uptodate.com	Доступ неограничен
5.	Консультант Плюс: справочная правовая система. - URL: http://www.consultant.ru	Доступ с компьютеров университета
6.	Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: http://elibrary.ru	Открытый доступ
7.	Национальная электронная библиотека. - URL: http://нэб.рф/	Доступ с компьютеров библиотеки
8.	Scopus / Elsevier Inc., Reed Elsevier. – Philadelphia: Elsevier B.V., PA. – URL: http://www.scopus.com/ (Нацпроект)	Доступ неограничен

9.	Web of Science / Clarivate Analytics. - URL: http://apps.webofknowledge.com (Нацпроект)	Доступ неограничен
10.	MEDLINE Complete EBSCO / EBSCO. – URL: http://search.ebscohost.com (Нацпроект)	Доступ неограничен
11.	ScienceDirect. Freedom Collection / Elsevier. – URL: www.sciencedirect.com по IP-адресам РостГМУ. (Нацпроект)	Доступ неограничен
12.	БД издательства Springer Nature. - URL: http://link.springer.com/ по IP-адресам РостГМУ. (Нацпроект)	Доступ неограничен
13.	Wiley Online Library / John Wiley & Sons. - URL: http://onlinelibrary.wiley.com по IP-адресам РостГМУ. (Нацпроект)	Доступ с компьютеров университета
14.	Единое окно доступа к информационным ресурсам. - URL: http://window.edu.ru/	Открытый доступ
15.	Российское образование. Федеральный образовательный портал. - URL: http://www.edu.ru/index.php	Открытый доступ
16.	ENVOС.RU English vocabulary]: образовательный сайт для изучающих англ. яз. - URL: http://envoc.ru	Открытый доступ
17.	Словари онлайн. - URL: http://dic.academic.ru/	Открытый доступ
18.	WordReference.com: онлайн-словари языков. - URL: http://www.wordreference.com/enru/	Открытый доступ
19.	История.РФ. - URL: https://histrf.ru/	Открытый доступ
20.	Юридическая Россия : федеральный правовой портал. - URL: http://www.law.edu.ru/	Открытый доступ
21.	Официальный интернет-портал правовой информации. - URL: http://pravo.gov.ru/	Открытый доступ
22.	Федеральная электронная медицинская библиотека Минздрава России. - URL: http://www.femb.ru/feml/ , http://feml.scsm1.rssi.ru	Открытый доступ
23.	Medline (PubMed, USA). – URL: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/	Открытый доступ
24.	Free Medical Journals. - URL: http://freemedicaljournals.com	Открытый доступ
25.	Free Medical Books. - URL: http://www.freebooks4doctors.com/	Открытый доступ
26.	International Scientific Publications. – URL: https://www.scientific-publications.net/ru/	Открытый доступ
27.	КиберЛенинка: науч. электрон. библиотека. - URL: http://cyberleninka.ru/	Открытый доступ
28.	Архив научных журналов / НЭИКОH. - URL: https://archive.neicon.ru/xmlui/	Открытый доступ
29.	Журналы открытого доступа на русском языке / платформа EIPub НЭИКОH. – URL: https://elpub.ru/	Открытый доступ
30.	Медицинский Вестник Юга России. - URL: https://www.medicalherald.ru/jour или с сайта РостГМУ	Открытый доступ
31.	Всемирная организация здравоохранения. - URL: http://who.int/ru/	Открытый доступ
	Evrika.ru информационно-образовательный портал для врачей. – URL:	Открытый

32.	https://www.evrika.ru/	доступ
33.	Med-Edu.ru: медицинский видеопортал. - URL: http://www.med-edu.ru/	Открытый доступ
34.	Univadis.ru: международный медицинский портал. - URL: http://www.univadis.ru/	Открытый доступ
35.	DoctorSPB.ru: информ.-справ. портал о медицине. - URL: http://doctorspb.ru/	Открытый доступ
36.	Современные проблемы науки и образования: электрон. журнал. - URL: http://www.science-education.ru/ru/issue/index	Открытый доступ
37.	Рубрикатор клинических рекомендаций Минздрава России. - URL: http://cr.rosminzdrav.ru/#!/	Открытый доступ
38.	Образование на русском : портал / Гос. ин-т русс. яз. им. А.С. Пушкина. - URL: https://pushkininstitute.ru/	Открытый доступ
	Другие открытые ресурсы вы можете найти по адресу: http://rostgmu.ru →Библиотека→Электронный каталог→Открытые ресурсы интернет→далее по ключевому слову...	Открытый доступ