

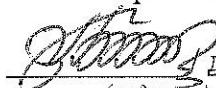
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

*Кафедра организации здравоохранения и общественного здоровья
с курсом информационных компьютерных технологий в медицине и здравоохранении №2*

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель
образовательной программы

 Д.м.н., доц. Т.Ю. Быковская /
(подпись) (Ф.И.О.)
« 29 » 08 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональные коммуникации

Направление 32.04.01 Общественное здравоохранение

Форма обучения – очная

Ростов-на-Дону
2023 г.

Рабочая программа «Профессиональные коммуникации» по направлению подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение рассмотрена на заседании кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в медицине и здравоохранении) №2

Протокол от «01» 03. 2023 № 03

Заведующий кафедрой д.м.н., доцент  Т.Ю. Быковская

Директор библиотеки:

«Согласовано»

«29» 08 2023.

 / И.А. Кравченко

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины:

формирование и совершенствование способности обучающихся использовать современные методы и технологии личной и профессиональной коммуникации, командообразования, готовности соблюдать принципы профессиональной этики и деонтологии, устанавливать и поддерживать взаимоотношения, содействовать конструктивному взаимодействию с отдельными лицами и группами, развитию корпоративной культуры организации, обеспечению вовлеченности каждого работника в деятельность организации здравоохранения, умению организовывать и управлять командным взаимодействием в решении поставленных целей и задач для эффективной деятельности организации здравоохранения.

Задачи:

- восстановление и систематизация базовой информации, знаний и умений в области этики, деонтологии и эффективных коммуникаций медицинских работников; знаний актуальных моделей взаимодействия врач-пациент-представители пациента;
- ознакомление с принципами профилактики и разрешения конфликтов в рамках медицинской организации;
- формирование способности
 - анализировать и оценивать биоэтические и коммуникативные проблемы, возникающие в процессе профессиональных взаимоотношений и общения, и выбирать способы их эффективного решения;
 - организовывать и осуществлять эффективные внутренние и внешние коммуникации; ясно и лаконично выражать свою позицию;
- совершенствование основных навыков коммуникации и пациент ориентированной медицинской консультации, навыков разрешения конфликтов с пациентами и их представителями, эффективного разрешения споров с пациентами и минимизацией последствий врачебных ошибок;
- овладение навыками управления отношениями (способность устанавливать, строить и поддерживать профессиональные контакты), общения (способность говорить и писать ясно, логично и грамматически верно в формальных и неформальных ситуациях), организации и ведения переговоров (способность облегчить взаимодействие между собеседниками во время деловых переговоров);

- овладение навыками убедительной коммуникации и публичного выступления;
- овладение методами и технологиями командообразования и развития корпоративной культуры организации.

II. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ООП ВО по данной специальности:

Универсальные компетенции (УК-):

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

Общепрофессиональные компетенции (ОПК-):

- способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности (ОПК-3).

Профессиональные компетенции (ПК-):

- Готовность организовывать и осуществлять эффективные внутренние и внешние коммуникации (ПК-8).
- Способность предупреждать возникновение и разрешать конфликты в медицинской организации (ПК-11).

III. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина является вариативной.

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины в зет 2,0 час 72

№ раздела	Наименование раздела	Количество часов					Контроль
		Всего	Контактная работа			СР	
			Л	С	ПЗ		
1.	Медицинские, философские, социологические, биоэтические аспекты коммуникативных практик в здравоохранении	16	2	2	-	12	Текущий контроль
1.1.	Этико-деонтологические принципы работы врача	4	-	-	-	4	
1.2.	Модели взаимодействия в системе врач-пациент-родственники	6	2	-	-	4	
1.3.	Основы профессиональной коммуникации (для повышения эффективности руководства медицинской организацией)	6	-	2	-	4	
2.	Способы преодоления конфликтных коммуникативных ситуаций, связанных с лечением и реабилитацией пациентов	18	2	2	2	12	Текущий контроль
2.1.	Типология конфликтных пациентов	5	1	-	-	4	
2.2.	Способы разрешения конфликтов с пациентами различного типа	6	1	1	-	4	
2.3.	Методика взаимодействия с пациентами и их представителями по разрешению последствий врачебных ошибок	7	-	1	2	4	
3.	Профилактика и разрешение конфликтов с коллегами внутри медицинской организации	24	2	2	2	18	Текущий контроль
3.1.	Типы и причины конфликтов в медицинской организации	7	1	-	-	6	
3.2.	Структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации	9	1	2	-	6	
3.3.	Стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации	8	-	-	2	6	

№ раздела	Наименование раздела	Количество часов					
		Всего	Контактная работа			СР	Контроль
			Л	С	ПЗ		
4.	Навыки успешного публичного выступления	14	2	-	4	8	Текущий контроль
4.1.	Основные принципы подготовки эффективной презентации	4	-	-	2	2	
4.2.	Навыки убедительной коммуникации	6	2	-		4	
4.3.	Технические навыки представления информации	4	-	-	2	2	
			зачет				
	Итого:	72	8	6	8	50	

СР - самостоятельная работа обучающихся

Л - лекции

С – семинары

ПЗ – практические занятия

Контактная работа

Лекции

№ раздела	№ лекции	Темы лекций	Кол-во часов	Код компе- тенции
1.2.	1.	Управление отношениями и общением - формирование эффективных коммуникаций	2	ОПК-3
2.1.	2.	Модели взаимодействия в системе врач-пациент	2	ПК-8
3.1.	3.	Конфликты в медицинской организации	2	ПК-11
4.2.	4.	Навыки убедительной коммуникации	2	УК-4

Семинары

№ раздела	№ СЗ	Темы семинаров	Кол- во часов	Код компе- тенции
1.3.	1.	Организация и проведение эффективных совещаний. Деловая беседа. Деловые дискуссии. Деловые переговоры. Правила, которые могут убедить собеседника	2	ОПК-3
2.2.	2.	Способы разрешения конфликтов с пациентами различного типа	2	ПК-8
3.2.	3.	Структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации	2	ПК-11

Практические занятия

№ раздела	№ Пз	Темы практических занятий	Кол-во часов	Формы текущего контроля	Код компетенции
2.3.	1.	Методика взаимодействия с пациентами и их представителями по разрешению последствий врачебных ошибок	2	опрос тесты	ПК-8
3.3.	2.	Стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации	2	решение ситуационных задач	ПК-11
4.2.	3.	Приемы эффективной коммуникации (подстройка, калибровка, имидж). Техники коммуникации (пассивное и активное слушание) Эффективная коммуникация: основы выстраивания, потребности собеседника. Культура делового разговора. Причины нарушений коммуникаций. Правила коммуникаций	2	опрос	УК-4
4.3.	4.	Технические навыки представления информации. Основные принципы подготовки эффективной презентации	2	опрос	

Самостоятельная работа обучающихся

№ раздела	Вид самостоятельной работы обучающихся	Кол-во часов	Формы текущего контроля	Код компетенции
1	Работа с электронными модулями, презентационными материалами и рекомендуемыми литературными и интернет-источниками, нормативно-правовыми документами. Подготовка к контролю знаний	12	Доклад с презентацией	ОПК-3
2	Работа с электронными модулями, презентационными материалами и рекомендуемыми литературными и интернет-источниками, нормативно-правовыми документами. Подготовка к контролю знаний	12	Реферат	ПК-8
3	Творческие проекты: Эссе «Какой я руководитель?» (характеристика своего стиля управления и	18	Эссе	ПК-11

№ раздела	Вид самостоятельной работы обучающихся	Кол-во часов	Формы текущего контроля	Код компетенции
	способа принятия управленческого решения) Эссе «Каким руководителем я хочу быть?»			
4	Работа с модулями дистанционного обучения, презентационными материалами и рекомендуемыми литературными и интернет-источниками. Подготовка к контролю знаний	8	Решение ситуационных задач	УК-4

Рекомендации для выполнения самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает в себя работу с учебно-методическим и информационным обеспечением дисциплины.

Обучающиеся, в течение всего периода обучения, обеспечиваются доступом к электронной информационно-образовательной среде АС ОМДО (портал omdo.rostgmu.ru).

Основными дистанционными образовательными технологиями Программы являются интернет-технологии с методикой синхронного и/или асинхронного дистанционного обучения. Методика синхронного дистанционного обучения предусматривает on-line общение, которое реализуется в виде вебинара, онлайн-чата, виртуальный класс. Асинхронное обучение представляет собой offline просмотр записей аудиолекций, мультимедийного и печатного материала. Каждый ординатор получает доступ к учебным материалам портала и к электронной информационно-образовательной среде.

АС ОМДО обеспечивает возможность входа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; доступ к электронным образовательным ресурсам в соответствии с формой обучения (вопросы контроля исходного уровня знаний, вопросы для самоконтроля по каждому разделу, тестовые задания, интернет-ссылки, нормативные документы и т.д.), а также фиксацию хода образовательного процесса, результатов итоговой аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Основы теории коммуникации.
2. Основы делового общения.
3. Основы выстраивания эффективной коммуникации.
4. Основы кросс-культурного взаимодействия.
5. Приемы эффективной коммуникации.
6. Способы преодоления нарушений коммуникаций.
7. Этические и деонтологические аспекты деятельности врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья в общении с коллегами, другим медицинским персоналом, пациентами и их родственниками.
8. Современные модели взаимодействия с пациентами и их представителями и родственниками.
9. Нормы этических и деонтологических принципов деятельности специалиста в сфере общественного здравоохранения в общении с коллегами, другим медицинским персоналом, пациентами и их родственниками.
10. Навыки коммуникации и пациентоориентированной медицинской консультации.

11. Методикой сообщения пациентам и их родственникам плохих новостей.
12. Основные принципы бесконфликтной коммуникации внутри медицинской организации.
13. Основные методы разрешения конфликтов с пациентами и коллегами.
14. Принципы профилактики нежелательных последствий врачебных ошибок и методики разрешения трудных ситуаций с пациентами и их родственниками.
15. Основные принципы успешного публичного выступления и эффективной презентации
16. Этические и деонтологические аспекты деятельности врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья в общении с коллегами, другим медицинским персоналом, пациентами и их родственниками.
17. Современные модели взаимодействия с пациентами и их представителями и родственниками.
18. Основные принципы бесконфликтного общения.
19. Виды вербальной и невербальной коммуникации.
20. Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации.
21. Типология пациентов.
22. Основные виды и причины конфликтного поведения пациентов.
23. Способы разрешения конфликтов с пациентами различного типа.
24. Стратегии поведения в конфликте.
25. Техники, снижающими эмоциональное напряжение.
26. Методики взаимодействия с пациентами и их представителями по разрешению последствий врачебных ошибок.
27. Средства вербальной и невербальной коммуникации.
28. Технические навыки представления информации.
29. Навыки привлечения и удержания внимания аудитории.
30. Средства вербальной и невербальной коммуникации.
31. Технологии личной и профессиональной коммуникации
32. Технологии делового разговора.

V. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для определения уровня сформированности компетенций в результате освоения дисциплины является приложением к рабочей программе.

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература.

1. Творогова, Н. Д. Психология управления : учебное пособие / Н. Д. Творогова, Д. В. Кулешов ; под ред. Н. Д. Твороговой. - 3-е изд. , перераб. и доп. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2021. - 480 с. - Доступ из ЭБС "Консультант студента".- Текст : электронный.
2. Деловое общение / Сидоров П. И. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2004. – 848 с. - Доступ из ЭБС «Консультант студента». - Текст: электронный.

6.2. Дополнительная литература.

3. Карякин, Н. Н. Управление медицинской организацией : первые шаги / Н. Н. Карякин, Л. А. Алебашина, А. С. Благоданова [и др.] ; под общ. ред. Н. Н. Карякина. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2021. - 304 с. - – Доступ из ЭБС «Консультант врача» - Текст: электронный.

6.3. Интернет-ресурсы

	ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ	Доступ к ресурсу
1.	Электронная библиотека РостГМУ. – URL: http://109.195.230.156:9080/opacg/	Доступ неограничен
2.	Консультант студента [Комплекты: «Медицина. Здравоохранение. ВО»; «Медицина. Здравоохранение. СПО»; «Психологические науки»] : Электронная библиотечная система. – Москва : ООО «Консультант студента». - URL: https://www.studentlibrary.ru + возможности для инклюзивного образования	Доступ неограничен
3.	Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : Электронная библиотечная система. – Москва : ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением. Комплексный медицинский консалтинг». - URL: http://www.rosmedlib.ru + возможности для инклюзивного образования	Доступ неограничен
4.	Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: http://elibrary.ru	Открытый доступ
5.	Национальная электронная библиотека. - URL: http://нэб.рф/	Доступ с компьютеров библиотеки
6.	БД издательства Springer Nature. - URL: https://link.springer.com/ по IP-адресам РостГМУ и удалённо после регистрации, удалённо через КИАС РФФИ https://kias.rfbr.ru/reg/index.php (Нацпроект)	Доступ неограничен
7.	Российское образование. Единое окно доступа : федеральный портал. - URL: http://www.edu.ru/ . – Новая образовательная среда.	Открытый доступ
8.	Федеральный центр электронных образовательных ресурсов. - URL: http://srtv.fcior.edu.ru/	Открытый доступ
9.	Электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ). - URL: http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library	Открытый доступ
10.	Федеральная электронная медицинская библиотека Минздрава России. - URL: https://femb.ru/femb/	Открытый доступ
11.	Med-Edu.ru : медицинский образовательный видеопортал. - URL: http://www.med-edu.ru/ . Бесплатная регистрация.	Открытый доступ
12.	Мир врача : профессиональный портал [информационный ресурс для врачей и студентов]. - URL: https://mirvracha.ru .	Бесплатная регистрация
13.	Президентская библиотека : сайт. - URL: https://www.prilib.ru/collections	Открытый доступ
14.	Эко-Вектор : портал научных журналов / IT-платформа российской ГК «ЭКО-Вектор». - URL: http://journals.eco-vector.com/	Открытый доступ
15.	Медлайн.Ру : научный биомедицинский журнал : сетевое электронное издание. - URL: http://www.medline.ru	Открытый доступ
16.	Медицинский Вестник Юга России : электрон. журнал / РостГМУ. - URL: http://www.medicalherald.ru/jour	Открытый доступ
17.	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации : офиц. сайт. - URL: http://minobrnauki.gov.ru/ (поисковая система Яндекс)	Открытый доступ
18.	Современные проблемы науки и образования : электрон. журнал. Сетевое издание. - URL: http://www.science-education.ru/ru/issue/index	Открытый доступ

6.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Быковская Т.Ю., Овсянникова Е.Г., Богомолова И.В., Мартиросов В.Ю. Управление человеческими ресурсами в медицинской организации : учебно-методическое пособие / Т. Ю. Быковская, Е. Г. Овсянникова, И. В. Богомолова, [и др.]; ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, каф. организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2. - Ростов-на-Дону : Изд-во РостГМУ, 2021. - 57 с.
2. Быковская Т.Ю., Овсянникова Е.Г., Лукьянова Н.Н., Мартиросов В.Ю., Богомолова И.В. Управление отношениями и общением в медицинской организации: учебное пособие / Т. Ю. Быковская, Е. Г. Овсянникова, Н. Н. Лукьянова, [и др.]; ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, каф. организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2. - Ростов-на-Дону : Изд-во РостГМУ, 2021. - 103 с.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Учебно-лабораторное оборудование.

№ п\п	Наименование дисциплины, практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2	3	4
1	Профессиональные коммуникации	344022, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пер. Нахичеванский, 38/57-59/212-214 (№41, Литер А-Я, 8 этаж) Аудитория № 809: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа по дисциплине «Общественное здоровье и здравоохранение»	Лекционная аудитория на 50 мест с презентационным комплексом (72 кв.м) Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью столы (25), стулья (50); технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: мультимедийный презентационный комплекс (интерактивный мультимедийный AV комплекс докладчика "Базис" интерактивный проектор EIKI LC-XIP2610)
		344022, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пер. Нахичеванский, 38/57-59/212-214 (№41, Литер А-Я, 7 этаж) Аудитория № 709: помещение для проведения занятий практического типа, групповых консультаций/индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации по дисциплине «Общественное здоровье и здравоохранение»	Помещение укомплектовано специализированной мебелью столы (15), стулья (29); набором демонстрационного оборудования, обеспечивающего тематические иллюстрации; компьютерной техникой с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в ЭИОС РостГМУ

	344022, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пер. Нахичеванский, 38/57-59/212-214 (№41, Литер А-Я, 7 этаж) Аудитория №711: специальное помещение для самостоятельной работы – компьютерный класс кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья №2	Помещение укомплектовано специализированной мебелью столы (12), стулья (12) Компьютерная техника с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в ЭИОС РостГМУ (12 компьютеров)
	344022, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пер. Нахичеванский, 38/57-59/212-214 (№41, Литер А-Я, 8 этаж) Комната №807: помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Мебель для хранения учебного оборудования. Технические средства для профилактического обслуживания учебного оборудования

7.2. Технические и электронные средства.

- MICROSOFT WINDOWS 7, 10;
- MS Office (Word, Excel, Power Point) 2010, 2013;
- Антивирус Касперского (Kaspersky Endpoint Security);
- ADOBE CC;
- Консультант плюс (справочно-правовая система);
- Adobe Reader;
- Google Chrom, Mozilla Firefox, Mozilla Public License;
- 7-Zip;
- Свободное программное обеспечение для создания блок-схем (draw.io);
- Сайт клинических рекомендаций Минздрава РФ (cr.rosminzdrav.ru);
- Портал нормативно-справочной информации Минздрава РФ (nci.rosminzdrav.ru).