



Министерство здравоохранения Российской Федерации

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Северо-Западный государственный медицинский университет имени И.И. Мечникова"  
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

«Профессиональные коммуникации»

Направление подготовки: 34.04.01 Управление сестринской деятельностью

Направленность: Научная организация сестринской деятельности

Рабочая программа дисциплины «Профессиональные коммуникации» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратуры по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 мая 2020 г. № 684 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью»

**Составители рабочей программы дисциплины:**

Соловьева С.Л., профессор кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, доктор психол. наук;  
Парфенова Д.А., доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат психол. наук;  
Портнова А.Г., доцент кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России, кандидат психол. наук.

**Рецензент:**

Исаева Е.Р., зав. кафедрой клинической психологии ПСПбГМУ им. акад. И.П. Павлова, д.пс.н., профессор

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии  
16 ноября 2023 г., Протокол № 3

Заведующий кафедрой  /Бомов П.О./

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете  
23 ноября 2023 г.

Председатель  /Артюшкин С.А./

Дата обновления:

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	10
7. Оценочные материалы .....	12
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	12
9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	14
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	15
Приложение А.....	17

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Профессиональные коммуникации» является углубление уровня освоения компетенций обучающегося, владеющего знаниями об особенностях межличностной и внутригрупповой профессиональной коммуникации в команде, толерантном взаимодействии при выполнении профессиональных задач; о приоритетах собственной деятельности и способах ее совершенствования, методическом обеспечении развития профессиональной коммуникации в медицинской организации, навыками поиска информации для саморазвития и совершенствования коммуникации, навыками критической оценки, самооценки собственной коммуникативной деятельности, ресурсов профессиональной коммуникации в целях саморазвития и совершенствования своей профессиональной деятельности в сфере здравоохранения.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональные коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью (уровень образования магистратура), направленность: Научная организация сестринской деятельности. Дисциплина является элективной.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-1 <sub>УК-5.1</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ
	ИД-2 <sub>УК-5.2</sub> Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом культурных различий членов команды
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИД-1 <sub>УК-6.1</sub> Формулирует цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств и планируемых результатов
	ИД-2 <sub>УК-6.2</sub> Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов для совершенствования своей профессиональной деятельности
ПК-2. Способен к ведению организационно-методической деятельности в медицинской организации	ИД-4 <sub>ПК-2.4</sub> Умеет готовить методические материалы и внедрять их в деятельность медицинской организации

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 <sub>УК-5.1</sub>	<b>Знает</b> социально-психологические закономерности, необходимые для саморазвития и выстраивания социальной и профессиональной коммуникации с учетом культурных особенностей и традиций различных социальных групп	контрольные вопросы реферат ситуационные

	<p><b>Умеет</b> использовать информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ в целях толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессиональной коммуникации и саморазвития</p> <p><b>Имеет навык</b> поиска, анализа и использования информации о культурных особенностях и традициях различных сообществ, необходимой для саморазвития и профессиональной коммуникации</p>	задачи
ИД-2 УК-5.2	<p><b>Знает</b> принципы выстраивания профессиональной коммуникации с учетом культурных различий членов команды; правила установки контакта и закономерности развития профессиональной коммуникации; модели и факторы эффективной коммуникации в команде, параметры формулирования цели; методы группового принятия решений; способы распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; о необходимости несения ответственности за общий результат</p> <p><b>Умеет</b> осуществлять профессиональную коммуникацию с учетом культурных различий членов команды; применять правила установки и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; применять методы группового принятия решения, структурировать общение в ходе принятия решения; сформулировать задачи членам</p> <p><b>Имеет навык</b> коммуникации в команде с учетом культурных различий, группового принятия решения, формулирования цели собственной деятельности и членам команды</p>	контрольные вопросы тестовые задания ситуационные задачи демонстрация практических навыков
ИД-1 УК-6.1	<p><b>Знает</b> социально-психологические основания формулирования собственных целей коммуникативной деятельности с учетом ресурсов, условий, средств и планируемых результатов; теоретические основы современных коммуникационных технологий: специфику разных видов коммуникации, механизмы и ошибки социальной перцепции, барьеры в общении, внутренние и внешние факторы эффективной коммуникации, коммуникативные навыки в общении: структурирование общения, техники активного слушания, работы с возражениями, аспекты подготовки и реализации публичного выступления</p> <p><b>Умеет</b> определять цели и пути достижения собственных целей коммуникации с учетом ресурсов, условий, средств и планируемых результатов; реализовывать разные виды коммуникации, дифференцировать и определять механизмы социальной перцепции, преодолевать барьеры в общении, учитывать в коммуникации факторы эффективного общения, структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, публично выступать.</p> <p><b>Имеет навыки</b> публичного выступления; активного слушания в процессе коммуникации</p>	контрольные вопросы реферат ситуационные задачи демонстрация практических навыков
ИД-2 УК-6.2	<p><b>Знает</b> приоритеты и способы самооценивания эффективности использования времени и социально-</p>	контрольные вопросы

	<p>психологических ресурсов для совершенствования своей коммуникации в профессиональной деятельности; признаки профессионального выгорания и способы его профилактики, способы саморегуляции в конфликтной ситуации</p> <p><b>Умеет</b> определять приоритеты и критически оценивать эффективность использования ресурсов для совершенствования профессиональной коммуникации; определять профессиональное выгорание, реализовывать профилактические мероприятия, реализовывать техники и способы саморегуляции.</p> <p><b>Имеет навыки</b> установления и завершения контакта, взаимодействия с партнером; управления собственным психоэмоциональным состоянием в профессиональной коммуникации</p>	<p>тестовые задания реферат ситуационные задачи демонстрация практических навыков</p>
ИД-4 ПК-2.4	<p><b>Знает</b> вариативность тематики методических материалов и способы их внедрения в части организационно-методической деятельности в медицинской организации по повышению эффективности профессиональной коммуникации</p> <p><b>Умеет</b> готовить и внедрять методические материалы по тематике профессиональной коммуникации в медицинской организации</p>	<p>контрольные вопросы тестовые задания реферат</p>

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	Семестры
		1
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем:</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Лекции	6	6
Семинары	10	10
Промежуточная аттестация: зачет, в том числе сдача и групповые консультации	2	2
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
в период теоретического обучения	50	50
подготовка к сдаче зачета	4	4
<b>Общая трудоемкость:</b>	академических часов	<b>72</b>
	зачетных единиц	<b>2</b>

#### 5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Аннотированное содержание раздела дисциплины	Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения раздела

1	Психологические основы профессиональной коммуникации	<p>Внутригрупповая и межличностная коммуникация. Специфика вербальной и невербальной коммуникации. Механизмы социальной перцепции. Ошибки социальной перцепции. Барьеры в профессиональной коммуникации: внешние и внутренние. Внутренние и внешние факторы эффективной профессиональной коммуникации. Культурные и традиционные различия в коммуникации. Индивидуальные особенности, способствующие и затрудняющие развитие коммуникативной компетентности.</p> <p>Профессиональная среда коммуникации. Структура профессиональной коммуникации: установление контакта, взаимодействие с партнером, навыки завершения контакта. Позиции собеседников. Деловое общение: Аргументация. Возражения. Виды вопросов. Принятие решений. Саботаж процесса общения. Фиксация решения. Завершение общения. Основные ошибки в общении.</p> <p>Коммуникативные навыки. Типы навыков в общении. Структурирование общения. Активное слушание. Работа с возражениями. Принятие группового решения. Публичное выступление.</p>	УК-5 УК-6 ПК-2
2	Самоорганизация и саморазвитие в профессиональной коммуникации	<p>Самооценка качеств и ресурсов профессиональной коммуникации, определение целей коммуникации и путей их достижения с учетом ресурсов, условий и средств общения. Самоорганизация на основе критической оценки ресурсов профессиональной коммуникации. Индивидуальные ресурсы профессиональной коммуникации. Ресурсы профилактики конфликтов в профессиональной среде. Ресурсы стрессоустойчивости. Модели преодолевающего поведения как ресурс стрессоустойчивости. Классификации типов ресурсов преодоления. Планирование времени. Личностные, поведенческие и социальные ресурсы и их взаимодействие с выгоранием. Выгорание и теория «консервации ресурсов». Профилактика профессионального выгорания. Основы психической саморегуляции медика в конфликтной профессиональной ситуации.</p>	УК-5 УК-6 ПК-2

## 5.2. Тематический план лекций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
1	Психологические основы профессиональной коммуникации	Л.1. Внутригрупповая и межличностная коммуникация	ЛБ	2
		Л.2. Особенности коммуникации в профессиональной деятельности	ЛБ	2

2	Самоорганизация и саморазвитие в профессиональной коммуникации	Л.3. Самоорганизация и саморазвитие в профессиональной коммуникации	ИЛ	2
ИТОГО:				6

*ЛБ – лекция-беседа*

*ИЛ – интерактивная лекция*

### 5.3. Тематический план практических занятий – не предусмотрено

### 5.4. Тематический план семинаров

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика семинаров	Активные формы обучения	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Психологические основы профессиональной коммуникации	С.1. Основы профессиональной коммуникации: навыки делового общения	РИ, КС	Защита реферата Оценка демонстрации практических навыков	4
		С.2. Коммуникация в профессиональной деятельности	РИ, КС	Защита реферата Оценка демонстрации практических навыков	4
2	Самоорганизация и саморазвитие в профессиональной коммуникации	С.3. Самооценка и саморегуляция в профессиональной коммуникации	МШ	Защита реферата Оценка демонстрации практических навыков	2
ИТОГО:					10

*РИ - ролевая игра*

*КС - круглый стол*

*МШ - мозговой штурм*

### 5.5. Тематический план лабораторных работ – не предусмотрено

### 5.6. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Психологические основы профессиональной коммуникации	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	Тестирование, написание реферата	20
2	Самоорганизация и саморазвитие в профессиональной коммуникации	Работа с лекционным материалом. Работа с учебной литературой. Работа с нормативными документами. Подготовка рефератов. Самостоятельное изучение тем.	Тестирование, написание реферата	30
		Подготовка к сдаче зачета	-	4
ИТОГО:				54



### 5.6.1. Перечень нормативных документов:

#### *Клинические рекомендации*

1. Генерализованное тревожное расстройство. Клинические рекомендации (Национальные клинические рекомендации). Российское общество психиатров. Москва, 2021, 101 стр. – URL: [https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/457\\_2](https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/457_2)
2. Депрессивный эпизод, Рекуррентное депрессивное расстройство. Клинические рекомендации (Национальные клинические рекомендации). Российское общество психиатров. Москва, 2021, 88 стр. – URL: [https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/301\\_2](https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/301_2)
3. Паническое расстройство у взрослых. Клинические рекомендации (Национальные клинические рекомендации). Российское общество психиатров. Москва, 2021, 113 стр. – URL: [https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/456\\_2](https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/456_2)
4. Посттравматическое стрессовое расстройство. Клинические рекомендации (Национальные клинические рекомендации). Российское общество психиатров. Москва, 2023, 200 стр. – URL: [https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/753\\_1](https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/753_1)
5. Тревожно-фобические расстройства у взрослых. Клинические рекомендации (Национальные клинические рекомендации). Российское общество психиатров. Москва, 2021, 103 стр. – URL: [https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/455\\_2](https://cr.minzdrav.gov.ru/recomend/455_2)

### 5.6.2. Темы рефератов:

1. Особенности профессиональной коммуникации с коллегами и пациентами, представителями различных культур и национальностей.
2. Механизмы социальной перцепции (каузальная атрибуция, рефлексия, идентификация, аттракция, установка, эмпатия).
3. Эффекты социальной перцепции в профессиональной коммуникации («эффект ореола», стереотипизация, «эффект первого впечатления» и «эффект новизны»).
4. Методы преодоления барьеров в коммуникации.
5. Коммуникативные навыки в профессиональной коммуникации: активное слушание и структурирование общения.
6. Компоненты эффективного публичного выступления.
7. Работа с возражениями в рамках профессиональной коммуникации «врач-пациент».
8. Особенности коммуникации с медиком как больным.
9. Концепции психической саморегуляции.
10. Виды психической саморегуляции.
11. Основы психической саморегуляции медика в конфликтогенной профессиональной ситуации.
12. Феномен профессионального и эмоционального «выгорания» и его причины.
13. Ресурсы стрессоустойчивости и преодоления выгорания. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.
14. Структура профессиональной коммуникации врача и пациента.
15. Индивидуальные особенности, способствующие и затрудняющие развитие коммуникативной компетентности.
16. Коммуникативная толерантность в сестринском деле.
17. Методики самооценки профессиональной коммуникации.
18. Самоорганизация на основе критической оценки ресурсов профессиональной коммуникации.
19. Планирование времени как ресурса самоорганизации и саморазвития в профессиональной коммуникации.
20. Индивидуальные ресурсы профессиональной коммуникации.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для эффективного изучения разделов дисциплины необходимо самостоятельно изучить учебно-методические материалы, размещенные в системе sdo.szgmu.ru, прорешать ситуационные задачи по всем предложенным темам, активно участвовать в обсуждении вопросов на семинарах, продемонстрировать практические навыки, решить тестовые задания, подготовить реферат, при необходимости – получить консультативную помощь преподавателя.

Для успешного прохождения промежуточной аттестации в форме зачета необходимо изучить и проработать оценочные средства: контрольные вопросы и ситуационные задачи.

### **Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины**

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день.

В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

#### **Подготовка к лекциям**

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая обучающемуся понять глубинные процессы развития изучаемого предмета, как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим клиническим ординатором. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает

лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

### **Подготовка к семинарским занятиям**

Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности свободно ответить на теоретические вопросы семинара, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует правильное отношение к конкретной проблеме.

### **Рекомендации по работе с литературой**

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный

характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

## **7. Оценочные материалы**

Оценочные материалы по дисциплине для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся включают в себя примеры оценочных средств (Приложение А к рабочей программе дисциплины), процедуру и критерии оценивания.

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **8.1. Учебная литература:**

1. Абриталин Е.Ю., Соловьева, С.Л., Портнова А.Г., Парфенова Д.А. Основы формирования коммуникативных навыков врача [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.Ю. Абриталин, С.Л. Соловьёва, А.Г. Портнова, Д.А. Парфенова. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2023. - 40 с. . – режим доступа: [https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/789151/mod\\_resource/content/1/%D0%A3%D0%9C%D0%9F\\_%20%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC.%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B2.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/789151/mod_resource/content/1/%D0%A3%D0%9C%D0%9F_%20%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC.%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B2.pdf)
2. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов. 8-е изд. — (Серия «Учебник для вузов») / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2023. - 560 с. - ISBN 978-5-4461-2384-1. – Режим доступа: <https://ibooks.ru/bookshelf/388151/reading> (дата обращения: 14.11.2023).
3. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи [Электронный ресурс]: научно-методическое издание / авторы-составители Боттаев Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макарович А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В., Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Теплякова О.В. и др. М.: Издательство РОСОМЕД (Российское общество

симуляционного обучения в медицине), 2018. - 32 с. . – режим доступа: <http://rosomed.ru/system/documents/files/000/000/102/original/Раздатка-Руководство-по-Калгари-Кембриджской-модели.pdf?1528916127>

4. Соловьева С.Л., Одерышева Е.Б. Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва, Е.Б. Одерышева. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2019. - 52с. – режим доступа:

[https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/483874/mod\\_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/483874/mod_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F.pdf)

5. Соловьева С.Л., Меркурьева А.А. Психологические профессиональные приемы в общении врача и пациента [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / С.Л. Соловьёва, А.А. Меркурьева. – СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2018. – 40 с.

– режим доступа:

[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248362/mod\\_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%B2%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%87%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248362/mod_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%B2%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%87%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf)

6. Соловьева, С.Л., Портнова А.Г., Сачук В.С. Основы психической саморегуляции [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / С. Л. Соловьёва, А.Г. Портнова, В.С Сачук. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2021. - 48 с. – режим доступа:

[https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/870465/mod\\_resource/content/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%86%D0%B8%D1%8F.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/870465/mod_resource/content/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%86%D0%B8%D1%8F.pdf)

7. Соловьева С.Л., Одерышева Е.Б., Меркурьева А.А., Парфенова Д.А., Бердник Е.В. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ С.Л. Соловьёва, Е.Б. Одерышева, А.А. Меркурьева, Д.А. Парфенова, Е.В. Бердник. - СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2022.- 60 с. – режим доступа:

[https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/751310/mod\\_resource/content/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%D0%9E%D0%A1%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%AB%20%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A4%D0%9B%D0%98%D0%9A%D0%A2%D0%9E%D0%9B%D0%9E%D0%93%D0%98%D0%98.pdf](https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/751310/mod_resource/content/1/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%D0%9E%D0%A1%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%AB%20%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A4%D0%9B%D0%98%D0%9A%D0%A2%D0%9E%D0%9B%D0%9E%D0%93%D0%98%D0%98.pdf)

8. Чернова Г. Р. Психология общения: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - ISBN 978-5-4461-9396-7. – Режим доступа: <https://ibooks.ru/bookshelf/378751/reading> (дата обращения: 07.11.2023).

## 8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Наименования ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Фундаментальная библиотека СЗГМУ им И.И. Мечникова	<a href="http://lib.szgmu.ru/">http://lib.szgmu.ru/</a>
Российская государственная библиотека	<a href="http://www.rsl.ru/">http://www.rsl.ru/</a>
Российская национальная библиотека (СПб)	<a href="http://www.nlr.ru/">http://www.nlr.ru/</a>
Научная библиотека им М. Горького, СПбГУ	<a href="http://www.library.spbu.ru/">http://www.library.spbu.ru/</a>

Центр. город. публичная библиотека им В. Маяковского (СПб)	<a href="http://pl.spb.ru/">http://pl.spb.ru/</a>
Medforum Портал «Медфорум»	<a href="http://www.medforum.com/">http://www.medforum.com/</a>
Freemedicaljournals – портал медицинских журналов	<a href="http://www.freemedicaljournals.com/">http://www.freemedicaljournals.com/</a>
Информационная и образовательная система для практикующих врачей	<a href="http://www.rosmedlib.ru">http://www.rosmedlib.ru</a>
Российский медицинский портал	<a href="http://www.rosmedportal.com">http://www.rosmedportal.com</a>
Всемирная Организация Здравоохранения	<a href="http://www.who.int">http://www.who.int</a>
Методический центр аккредитации специалистов	<a href="https://fmza.ru/">https://fmza.ru/</a>

**9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

**9.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Информационные технологии
1	Психологические основы профессиональной коммуникации	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, <a href="https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3823">https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3823</a>
2	Самоорганизация и саморазвитие в профессиональной коммуникации	

**9.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса (лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства):**

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов
<b>лицензионное программное обеспечение</b>			
1.	Dr. Web	1 год	Контракт № 175/2022-ЗК
2.	MS Windows 8 MS Windows 8.1 MS Windows 10 MS Windows Server 2012 Datacenter - 2 Proc MS Windows Server 2012 R2 Datacenter - 2 Proc MS Windows Server 2016 Datacenter Core	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-О; Государственный контракт № 399/2013-ОА; Государственный контракт № 07/2017-ЭА.
3.	MS Office 2010 MS Office 2013	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-ОА; Государственный контракт № 399/2013-ОА.
4.	Academic LabVIEW Premium Suite (1 User)	Неограниченно	Государственный контракт № 02/2015
<b>лицензионное программное обеспечение отечественного производства</b>			
1.	Антиплагиат	1 год	Контракт № 6659

2.	«WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0	1 год	Контракт № 261/2023-ЭА
3.	«Среда электронного обучения 3KL»	1 год	Контракт № 254/2023-ЭА
4.	TrueConf Enterprise	1 год	Контракт № 373/2022-ЭА
свободно распространяемое программное обеспечение			
1.	Google Chrome	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense
2.	NVDA	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense
свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства			
1.	Moodle	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense

### 9.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов	Режим доступа для обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
1.	Консультант Плюс	1 год	Контракт № 1067/2021-ЭА	-
2.	ЭБС «Консультант студента»	1 год	Контракт № 152/2022-ЭА	<a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
3.	ЭМБ «Консультант врача»	1 год	Контракт № 307/2021-ЭА	<a href="http://www.rosmedlib.ru/">http://www.rosmedlib.ru/</a>
4.	ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»	1 год	Контракт № 388/2022-ЭА	<a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>
5.	ЭБС «IPRBooks»	1 год	Контракт № 387/2022-ЭА	<a href="http://www.iprbookshop.ru/special">http://www.iprbookshop.ru/special</a>
6.	Электронно-библиотечная система «Букап»	1 год	Контракт № 345/2022-ЭА	<a href="https://www.books-up.ru/">https://www.books-up.ru/</a>
7.	ЭБС «Издательство Лань»	1 год	Контракт № 311/2022-ЭА	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
8.	Образовательная платформа ЮРАЙТ	1 год	Контракт № 418/2021-М	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

### 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Б (корп.2/4), ауд. №№ 1,2, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России; Оборудование: доска (меловая), стол преподавателя, стул преподавателя, стол студенческий, стул студенческий; Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, экран, ноутбук преподавателя, системный блок, монитор;

Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета) (для обучающихся с нарушениями зрения), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. №№ 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Учебные аудитории для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит БВ (корп.6), ауд. №№ 27,29,33, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Оборудование: доска (меловая), стол преподавателя, стул преподавателя, стол студенческий двухместный, стул студенческий;

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, ноутбук преподавателя, системный блок, монитор;

Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета) (для обучающихся с нарушениями зрения), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. №№ 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой, в том числе специализированной, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит АЕ (корп.32), ауд. № 1, лит Р (корп.9), ауд. №№ 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России.



Министерство здравоохранения Российской Федерации  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**  
**«Северо-Западный государственный медицинский университет  
имени И.И. Мечникова»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**  
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

### **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

(для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся)

<b>Направление подготовки:</b>	34.04.01	Управление	сестринской
		деятельностью	
<b>Направленность:</b>	Научная	организация	сестринской
		деятельности	
<b>Наименование дисциплины:</b>	Профессиональные коммуникации		

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-5.1	<p><b>Знает</b> социально-психологические закономерности, необходимые для саморазвития и выстраивания социальной и профессиональной коммуникации с учетом культурных особенностей и традиций различных социальных групп</p> <p><b>Умеет</b> использовать информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ в целях толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессиональной коммуникации и саморазвития</p> <p><b>Имеет навык</b> поиска, анализа и использования информации о культурных особенностях и традициях различных сообществ, необходимой для саморазвития и профессиональной коммуникации</p>	<p>контрольные вопросы</p> <p>реферат</p> <p>ситуационные задачи</p>
ИД-2 УК-5.2	<p><b>Знает</b> принципы выстраивания профессиональной коммуникации с учетом культурных различий членов команды; правила установки контакта и закономерности развития профессиональной коммуникации; модели и факторы эффективной коммуникации в команде, параметры формулирования цели; методы группового принятия решений; способы распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; о необходимости несения ответственности за общий результат</p> <p><b>Умеет</b> осуществлять профессиональную коммуникацию с учетом культурных различий членов команды; применять правила установки и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; применять методы группового принятия решения, структурировать общение в ходе принятия решения; сформулировать задачи членам</p> <p><b>Имеет навык</b> коммуникации в команде с учетом культурных различий, группового принятия решения, формулирования цели собственной деятельности и членам команды</p>	<p>контрольные вопросы</p> <p>тестовые задания</p> <p>ситуационные задачи</p> <p>демонстрация практических навыков</p>
ИД-1 УК-6.1	<p><b>Знает</b> социально-психологические основания формулирования собственных целей коммуникативной деятельности с учетом ресурсов, условий, средств и планируемых результатов; теоретические основы современных коммуникационных технологий: специфику разных видов коммуникации, механизмы и ошибки социальной перцепции, барьеры в общении, внутренние и внешние факторы эффективной коммуникации, коммуникативные навыки в общении: структурирование общения, техники активного слушания, работы с возражениями, аспекты подготовки и реализации публичного выступления</p> <p><b>Умеет</b> определять цели и пути достижения собственных целей коммуникации с учетом ресурсов, условий, средств и планируемых результатов;</p>	<p>контрольные вопросы</p> <p>реферат</p> <p>ситуационные задачи</p> <p>демонстрация практических навыков</p>

	<p>реализовывать разные виды коммуникации, дифференцировать и определять механизмы социальной перцепции, преодолевать барьеры в общении, учитывать в коммуникации факторы эффективного общения, структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, публично выступать.</p> <p><b>Имеет навыки</b> публичного выступления; активного слушания в процессе коммуникации</p>	
ИД-2 УК-6.2	<p><b>Знает</b> приоритеты и способы самооценивания эффективности использования времени и социально-психологических ресурсов для совершенствования своей коммуникации в профессиональной деятельности; признаки профессионального выгорания и способы его профилактики, способы саморегуляции в конфликтной ситуации</p> <p><b>Умеет</b> определять приоритеты и критически оценивать эффективность использования ресурсов для совершенствования профессиональной коммуникации; определять профессиональное выгорание, реализовывать профилактические мероприятия, реализовывать техники и способы саморегуляции.</p> <p><b>Имеет навыки</b> установления и завершения контакта, взаимодействия с партнером; управления собственным психоэмоциональным состоянием в профессиональной коммуникации</p>	<p>контрольные вопросы</p> <p>тестовые задания</p> <p>реферат</p> <p>ситуационные задачи</p> <p>демонстрация практических навыков</p>
ИД-4 ПК-2.4	<p><b>Знает</b> вариативность тематики методических материалов и способы их внедрения в части организационно-методической деятельности в медицинской организации по повышению эффективности профессиональной коммуникации</p> <p><b>Умеет</b> готовить и внедрять методические материалы по тематике профессиональной коммуникации в медицинской организации</p>	<p>контрольные вопросы</p> <p>тестовые задания</p> <p>реферат</p>

## 2. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения текущего контроля

### 2.1. Примеры входного контроля

1. Определите понятие «общение», укажите три стороны общения.
2. Назовите виды коммуникации.
3. Перечислите механизмы и эффекты социальной перцепции.
4. Чем эмпатия отличается от аттракции?

Критерии оценки, шкала оценивания *зачтено/не зачтено*

Оценка	Описание
«зачтено»	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены
«не зачтено»	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Нет ответа.

### 2.2. Примеры тестовых заданий

ИД-2 УК-5.2

Название вопроса: Вопрос № 1

Что такое терпимость к чуждому образу жизни, поведению, обычаям, идеям, верованию члена профессиональной команды?

**1) толерантность**

- 2) табуирование
- 3) консенсус
- 4) конформизм

**ИД-2 УК-6.2**

**Название вопроса: Вопрос № 2**

К нарушениям в структуре «Я» относится:

- 1) прекращение трудовой деятельности и ухудшение самочувствия
- 2) гипертрофированное развитие профессионального Я
- 3) потеря личного Я и гипертрофированное развитие Я как члена семьи
- 4) потеря личного Я и гипертрофированное развитие Я как члена семьи, гипертрофированное развитие профессионального Я, нарушение стабильности Я как реакция на болезнь или утрату**

**ИД-4 ПК-2.4**

**Название вопроса: Вопрос № 3**

Более эффективным способом внедрения методических материалов по тематике профессиональной коммуникации является:

- 1) тренинг профессиональной коммуникации**
- 2) памятка по правилам профессиональной коммуникации
- 3) размещение информационных листов на стенде
- 4) лекция, выступление

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	18-20	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	15-17	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	13-14	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	0-12	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

**2.3. Примеры алгоритмов демонстрации практических навыков**

**ИД-1 УК-5.1**

Алгоритм демонстрации практических навыков поиска, анализа информации о культурных особенностях и традициях сообществ, необходимой для саморазвития и профессиональной коммуникации

№ п/п	Действие обучающегося
1	Определил цели и интересанта информации о культурных особенностях и традициях, детерминирующих саморазвитие и профессиональную коммуникацию
2	Осуществил поиск информации посредством ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет» в профессиональных базах данных и информационно-справочных системах
3	Произвел анализ и систематизацию информации
4	Выбрал стратегию профессиональной коммуникации и саморазвития, способную привести к желаемому результату, с учетом найденной и проанализированной информации
5	Реализовал эффективную профессиональную коммуникацию на основе информации о культурных особенностях и традициях
6	Обозначил запрос и получил обратную связь по итогам профессиональной коммуникации

## ИД-2 УК-5.2

Алгоритм демонстрации практических навыков конструктивной коммуникации в команде

№ п/п	Действие обучающегося
1	Установил контакт с группой
2	Уточнил видение цели коммуникации
3	Осуществил прогноз конфликтности ситуации и команды
4	Правильно выбрал стратегию взаимодействия, способную привести к желаемому результату
5	Эффективно провел коммуникативные действия
6	Фиксировал промежуточный или конечный результат коммуникации (рефлексия, анализ, групповое принятие решения)
7	Сформулировал цели собственной деятельности и цели членов команды
8	Организовал получение обратной связи по итогам коммуникации

## ИД-1 УК-6.1

Алгоритм демонстрации практических навыков публичного выступления

№ п/п	Действие обучающегося
1	Определил вид и стратегию публичного выступления с учетом аудитории и места выступления
2	Установил цель публичного выступления
3	Правильно выбрал продолжительность выступления
4	Реализовал публичное выступление по этапам (установление зрительного контакта с аудиторией, приветствие, вступление, обозначение цели, основная часть, кульминация, заключение, благодарность аудитории, ответы на вопросы и замечания) в соответствии с регламентом
5	Организовал получение обратной связи по итогам публичного выступления
6	Конструктивно отреагировал на вопросы и замечания

## ИД-2 УК-6.2

Алгоритм демонстрации практических навыков управления собственным психоэмоциональным состоянием в профессиональной коммуникации

№ п/п	Действие обучающегося
1	Произвел самооценку исходного психоэмоционального состояния
2	Комфортно расположился в пространстве
3	Осуществил контроль дыхания
4	Вызвал ощущение тяжести в руках и ногах
5	Вызвал ощущение тепла в руках и ногах
6	Произвел регуляцию ритма сердечных сокращения
7	Добился нормализации и регуляции дыхательного ритма
8	Вызвал тепло в области брюшной полости
9	Вызвал прохладу в области лба
10	Осуществил рефлекссию оптимизации психоэмоционального состояния

Критерии оценки, шкала оценивания демонстрации практических навыков

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	18-20	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений

«хорошо»	15-17	Знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малозначительные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет
«удовлетворительно»	13-14	Знает основные положения методики выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч., демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем
«неудовлетворительно»	0-12	Не знает методики выполнения практических навыков, показаний и противопоказаний, возможных осложнений, нормативы и проч., не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки

## 2.4. Примеры тем реферата

### ИД-1 УК-5.1

1. Особенности профессиональной коммуникации с коллегами и пациентами, представителями различных культур и национальностей.
2. Коммуникативная толерантность в сестринском деле.

### ИД-1 УК-6.1

1. Методы преодоления барьеров в коммуникации.
2. Индивидуальные особенности, способствующие и затрудняющие развитие коммуникативной компетентности.

### ИД-2 УК-6.2

1. Самоорганизация на основе критической оценки ресурсов профессиональной коммуникации.
2. Планирование времени как ресурса самоорганизации и саморазвития в профессиональной коммуникации

### ИД-4 ПК-2.4

1. Индивидуальные ресурсы профессиональной коммуникации.
2. Методики самооценки профессиональной коммуникации

### Критерии оценки, шкала оценивания реферата

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	18-20	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы
«хорошо»	15-17	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты; в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует

		логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы
«удовлетворительно»	13-14	Имеются существенные отступления от требований к реферированию; в частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод
«неудовлетворительно»	0-12	Тема реферата не раскрыта, выявлено существенное непонимание проблемы или же реферат не представлен вовсе

### 3. Процедура проведения текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме: тестирования, написания и защиты реферата, оценки демонстрации практических навыков.

### 4. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения промежуточной аттестации

#### 4.1. Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к зачету

##### ИД-1 УК-5.1

1. Культурные и традиционные различия в профессиональной коммуникации.
2. Особенности коммуникации с коллегами и пациентами, представителями различных культур и национальностей
3. Коммуникативная толерантность в профессии врача.
4. Особенности коммуникации с медиком как больным.
5. Профессиональная среда коммуникации. Виды профессиональных коммуникаций.
6. Структура профессиональной коммуникации: установление контакта, взаимодействие с партнером, навыки завершения контакта.

##### ИД-2 УК-5.2

7. Особенности внутригрупповой профессиональной коммуникации
8. Специфика межличностной профессиональной коммуникации.
9. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.
10. Механизмы социальной перцепции.
11. Ошибки социальной перцепции.
12. Барьеры в профессиональной коммуникации: внешние и внутренние.
13. Внутренние и внешние факторы эффективной профессиональной коммуникации.
14. Коммуникативные навыки. Структурирование общения. Активное слушание. Работа с возражениями.
15. Принятие группового решения.
16. Деловое общение в профессиональных коммуникациях. Позиции собеседников.
17. Деловое общение: аргументация, возражения, виды вопросов, принятие решений, саботаж процесса общения, фиксация решения, завершение общения, основные ошибки в общении.

### **ИД-1 УК-6.1**

18. Самооценка качеств и ресурсов профессиональной коммуникации
19. Цели профессиональной коммуникации и пути их достижения с учетом ресурсов, условий и средств общения.
20. Самоорганизация на основе критической оценки ресурсов профессиональной коммуникации.
21. Индивидуальные ресурсы профессиональной коммуникации.
22. Ресурсы профилактики конфликтов в профессиональной среде.
23. Ресурсы стрессоустойчивости. Модели преодолевающего поведения как ресурс стрессоустойчивости.
24. Классификации типов ресурсов преодоления. Планирование времени.
25. Личностные, поведенческие и социальные ресурсы и их взаимодействие с профессиональным выгоранием.
26. Выгорание и теория «консервации ресурсов». Профилактика профессионального выгорания.

### **ИД-2 УК-6.2**

27. Индивидуальные особенности, способствующие и затрудняющие развитие коммуникативной компетентности.
28. Планирование времени как ресурса самоорганизации и саморазвития в профессиональной коммуникации.
29. Самоорганизация на основе критической оценки ресурсов общения.
30. Ресурсы стрессоустойчивости.
31. Психическая саморегуляция медика в конфликтной профессиональной ситуации.

### **ИД-4 ПК-2.4**

32. Современные коммуникационные технологии.
33. Компоненты эффективного публичного выступления.
34. Методики самооценки профессиональной коммуникации.
35. Концепции психической саморегуляции.
36. Виды психической саморегуляции.
37. Феномен профессионального и эмоционального «выгорания» и его причины.
38. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.

#### **Критерии оценки, шкала оценивания по контрольным вопросам**

<b>Оценка</b>	<b>Балл</b>	<b>Описание</b>
«отлично»	14-15	Знает весь учебный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В устных ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок
«хорошо»	12-13	Знает весь требуемый учебный материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) отвечает без затруднений. В устных ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок
«удовлетворительно»	11	Знает основной учебный материал. На вопросы (в пределах программы) отвечает с затруднением. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи
«неудовлетворительно»	0-10	Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки



## 4.2. Примеры ситуационных задач

### ИД-1 УК-5.1

*Задание к ситуационной задаче:*

*Опираясь на следующий текст, спрогнозируйте возможные сложности, барьеры, которые могут возникнуть при профессиональной коммуникации представителей высококонтекстных и низкоконтекстных культур.*

Алан, стажирющийся на японской фирме, собирался на свое первое рабочее собрание. Поскольку в программу были включены спорные вопросы, Алан ожидал интересной дискуссии. Но собрание оказалось довольно скучным: никто не высказывал мнений за и против. Вместо этого было задано несколько вопросов, и некоторые члены коллектива коротко прокомментировали положительные стороны предлагаемого решения. Алан слышал, что часть сотрудников была не согласна с решением, но они всего лишь задали несколько мелких вопросов. Один из членов комитета возразил; на некоторое время воцарилась тишина, никто не ответил. Затем председатель спросил, есть ли еще вопросы и комментарии, и закрыл обсуждение. Не было даже голосования. Под конец Алану казалось, что никакого серьезного обсуждения вообще не было.

### ИД-2 УК-5.2

*Задание к ситуационной задаче:*

*Укажите, какие методы принятия группового решения могут быть использованы.*

Команда исследователей-медиков в составе 3 человек планирует представить результаты своей работы на международном форуме в Хельсинки и на профессиональной конференции в Москве, однако, оба этих мероприятия проходят в одно и то же время. Руководитель болен и не может участвовать в принятии решения. Стиль руководства – либерально-демократический. Группе исследователей до конца рабочего дня необходимо выбрать, кто будет представлять результаты исследования, и отправить заявку.

### ИД-1 УК-6.1

*Задание к ситуационной задаче:*

*Определите эффективность/неэффективность начала коммуникации, причины коммуникативной неудачи и разработать возможные стратегии поведения участников ситуации:*

На стене офиса закупщика компании British Petroleum висела фотография гоночной яхты. Сначала его бесили торговые представители, начинающие встречу с восторженными вздохами «Какая чудесная яхта!». А затем он начал этим пользоваться. Когда к нему приходил очередной менеджер по продажам и начинал: «Какая красивая фотография. Должно быть, вы очень любите парусный спорт?», то в ответ он слышал: «Терпеть его не могу. Эта фотография висит здесь для того, чтобы напоминать менеджерам по продажам, как много времени тратится на пустую болтовню. Итак, по какому вопросу вы хотели меня видеть?»

### ИД-2 УК-6.2

*Задание к ситуационной задаче:*

1) *Каким образом вы будете структурировать общение? Какие навыки завершения контакта вы будете использовать?*

2) *Изложите рекомендации по общению в ситуациях ресурсных ограничений.*

Пожилая пациентка долго и подробно рассказывает о симптомах, постепенно переходя к рассказу о своих интересах и увлечениях, политической ситуации в стране и пр. Однако у вас есть ограничение во времени, которое вы можете уделить пациенту.

### Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	14-15	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с необходимым схематическими изображениями и наглядными демонстрациями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«хорошо»	12-13	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«удовлетворительно»	11	Объяснение хода решения ситуационной задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«неудовлетворительно»	0-10	Объяснение хода решения ситуационной задачи дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения схематических изображений и наглядных демонстраций или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

### Критерии оценки, шкала итогового оценивания (зачет)

Оценка	Балл	Описание
«зачтено»	11-30	Демонстрирует полное понимание проблемы. Знает основные понятия в рамках обсуждаемого вопроса, методы изучения и их взаимосвязь между собой, практические проблемы и имеет представление о перспективных направлениях разработки рассматриваемого вопроса
«не зачтено»	0-10	Демонстрирует непонимание проблемы. Не знает основные понятия, методы изучения, в рамках обсуждаемого вопроса не имеет представления об основных практических проблемах

## 5. Процедура проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет включает в себя: собеседование по контрольным вопросам и решение ситуационных задач.