



Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России)

ПРИНЯТА

Ученым советом института подготовки кадров
высшей квалификации и дополнительного
профессионального образования
протокол от 18.05.2018 г. № 7
Председатель _____ И.О. Бугаева

УТВЕРЖДАЮ

Декан лечебного факультета и факультета
клинической психологии
_____ Д.В. Тупикин
«01» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

(наименование учебной дисциплины)

Направление подготовки (специальность)

31.05.01 Лечебное дело

Форма обучения

очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Срок освоения ОПОП

6 лет

Кафедра педагогики, образовательных технологий и профессиональной коммуникации ИДПО

ОДОБРЕНА

на заседании учебно-методической
конференции кафедры от 30.04.2018 № 9

Заведующая кафедрой _____ Н.А. Клоктунова

СОГЛАСОВАНА

Начальник учебно-методического отдела
УОКОД _____ А.В. Кулигин

«11» мая 2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация» разработана на основании учебного плана по специальности 31.05.01 Лечебное дело, утвержденного Ученым Советом Университета, протокол от «27» февраля 2018г., № 2; в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 31.05.01 Лечебное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «09» февраля 2016 г. № 95.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у студентов целостного представления о сущности и составляющих профессиональной коммуникации врача; об особенностях организации коммуникативного процесса, его видах и формах; о моделях взаимоотношений врача и пациента; совершенствование коммуникативных умений и навыков для успешного решения профессиональных задач.

Задачи:

- повышение общей и коммуникативной культуры специалиста;
- овладение основными инструментами эффективной профессиональной коммуникации;
- формирование навыков бесконфликтного профессионального общения врача с пациентом;
- изучение практических приемов убеждающего воздействия на пациентов;
- преодоление коммуникативных барьеров, возникающих в процессе взаимодействия врача с пациентом.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Формируемые в процессе изучения учебной дисциплины компетенции

Наименование категории (группы) компетенции	Код и наименование компетенции (или ее части)
1	2
<p>знать способы построения межличностных отношений с людьми разных возрастных, социальных, этнических, конфессиональных и культурных групп; условия формирования здорового микроклимата в коллективе; нормы этики и деонтологии;</p> <p>уметь выражать и аргументировать свое мнение, оценивать поведение и реакцию людей в процессе профессионального взаимодействия;</p> <p>владеть навыками работы в коллективе, навыками выстраивания взаимоотношений с коллегами и пациентами с учетом их социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; этическими и деонтологическими нормами при выполнении своих профессиональных обязанностей.</p>	<p>ОК-8 Готовность к работе в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>
	<p>ОПК-2 Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности.</p>

	<p>знать основы профессионального общения, принципы и методы организации успешной профессиональной коммуникации; вербальные и невербальные средства общения; модели взаимоотношений врача и пациента; виды коммуникативных барьеров в общении и способы их устранения;</p> <p>уметь выстраивать профессиональное общение и достигать коммуникативных целей; грамотно использовать вербальные и невербальные средства общения; верно интерпретировать невербальные средства коммуникации; преодолевать коммуникативные барьеры в профессиональном взаимодействии; создавать, редактировать, реферировать и аннотировать тексты научного и профессионального назначения;</p> <p>владеть ключевыми коммуникативными компетенциями в соответствии с общей современной коммуникативной культурой профессионального взаимодействия; основными коммуникативными навыками, нормами речевого этикета, навыками публичного выступления, технологиями общения и эффективного убеждения.</p>
	<p>ПК-5 Готовность к сбору и анализу жалоб пациента, данных его анамнеза, результатов осмотра, лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях распознавания состояния или установления факта наличия или отсутствия заболевания.</p>
	<p>знать основы эффективной коммуникации врача и пациента; принципы и техники ведения медицинского интервью; основные элементы и этапы медицинского интервью; виды коммуникативных барьеров, возникающих при сборе анамнеза; способы их предупреждения и устранения;</p> <p>уметь выстраивать эффективное общение с пациентом; грамотно использовать различные технологии ведения медицинского интервью; соблюдать принципы, необходимые для успешной организации медицинского интервью; преодолевать коммуникативные барьеры, возникающие при сборе анамнеза у пациента;</p> <p>владеть навыками эффективного общения с пациентами; навыками успешного применения различных технологий ведения медицинского интервью; принципами, необходимыми для грамотной организации медицинского интервью; навыками предупреждения и устранения коммуникативных барьеров, возникающих при сборе анамнеза у пациента.</p>
	<p>ПК-16 Готовность к просветительской деятельности по устранению факторов риска и формированию навыков здорового образа жизни.</p>
	<p>знать цели и задачи просветительской деятельности, направленной на устранение факторов риска и формирование навыков здорового образа жизни; основные направления, особенности организации, средства и формы проведения просветительской деятельности;</p> <p>уметь проводить просветительские мероприятия, направленные на устранение факторов риска и формирование навыков здорового образа жизни;</p> <p>владеть навыком организации просветительской работы, способностью анализировать эффективность просветительской деятельности в области лечебного дела.</p>

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Профессиональная коммуникация» Б1.В.ОД.3 относится к блоку вариативной части обязательных дисциплин.

Материал дисциплины опирается на ранее приобретенные студентами знания по дисциплине «Основы профессиональной культуры врача» и подготавливает студентов к изучению таких дисциплин как «Педагогика», «Биоэтика», а также к прохождению дальнейших учебных и

производственных практик и государственной итоговой аттестации.

4. ТРУДОЕМКОСТЬ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ КОНТАКТНОЙ РАБОТЫ

Вид работы	Всего часов	Кол-во часов в семестре
		№ 2
1	2	3
Контактная работа (всего), в том числе:	48	48
Аудиторная работа	48	48
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Семинары (С)		
Лабораторные работы (ЛР)		
Внеаудиторная работа	24	24
Самостоятельная работа обучающегося (СРО)	24	24
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	3
	экзамен (Э)	
ИТОГО: Общая трудоемкость	час.	72
	ЗЕТ	2

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Разделы учебной дисциплины и компетенции, которые должны быть освоены при их изучении

№ п/п	Индекс компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела
1	2	3	4
1	ОК-8 ОПК-2 ПК-5 ПК-16	Раздел 1. Профессиональная коммуникация.	<p>Понятие общения. Законы общения. Виды и функции общения. Условия эффективного общения.</p> <p>Развитие коммуникативной компетенции как один из способов подготовки конкурентоспособного специалиста в области лечебного дела.</p> <p>Языковой паспорт врача общей практики.</p> <p>Языковой паспорт больного и здорового человека.</p> <p>Коммуникативная грамотность врача: читательская, орфографическая, нормативно-языковая, профессиональная и качественно-результативная.</p> <p>Современные модели взаимоотношений врача и пациента.</p> <p>Базовые коммуникативные навыки врача. Общий обзор.</p> <p>Способы речевого воздействия на пациента.</p> <p>Навыки установления первого контакта и доверительных отношений с пациентом и его окружением.</p> <p>Навыки активного слушания пациента.</p> <p>Навыки ведения медицинского опроса. Структура медицинского интервью. Типы вопросов. Ошибки в интервьюировании пациентов.</p>

			<p>Навыки общения врача с различными категориями пациентов (с учетом гендерных, возрастных и психофизиологических особенностей больного).</p> <p>Навыки формирования и поддержания вежливых и уважительных отношений в системе общения «врач-пациент». Эвфемизмы в речи врача как эффективный способ создания комфортного общения с пациентом. Взаимодействие коммуникативных и этических норм в речевой практике врача.</p> <p>Навыки сообщения «плохих новостей». Навык разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Коммуникативные барьеры, просчеты, ошибки в речевой практике врача и пути их устранения.</p> <p>Основные критерии хорошей речи. Речевой этикет врача.</p> <p>Устные и письменные жанры в речевой практике врача.</p> <p>Деловые бумаги и медицинская документация. Современные требования к их оформлению.</p>
--	--	--	--

5.2 Разделы дисциплины, виды учебной деятельности и формы текущего контроля

№	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды деятельности (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ЛР	ПЗ	СРО	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	Раздел 1. Профессиональная коммуникация.	12		36	24	72	устный и письменный опрос, тест, письменный контроль,
ИТОГО:			12		36	24	72	-

5.3 Название тем лекций с указанием количества часов

№ п/п	Название тем лекций	Кол-во часов в семестре
		№ 2
1	2	3
1	Профессиональная коммуникация врача, специалиста в области лечебного дела. Проблемы речевой коммуникации. Коммуникативная компетентность как необходимое условие эффективной профессиональной деятельности врача.	2
2	Общение и его виды. Культура общения и ее влияние на профессиональный рост врача, специалиста в области лечебного дела.	2
3	Коммуникативные категории и нормы. Взаимодействие этических, коммуникативных и риторических норм. Основные критерии хорошей речи. Речевой этикет врача.	2
4	Специфика общения врача и пациента. Действующие правила и модели взаимоотношений врача с пациентом, врача с родственниками пациента, врача с официальными представителями пациента, врача с коллегами, врача с руководителями лечебного учреждения, врача с медицинским персоналом.	2
5	Коммуникативные риски, барьеры, просчеты в речевой практике врача. Пути их устранения. Эффективные средства предотвращения коммуникативных рисков и барьеров. Эвфемизмы в речи врача.	2
6	Коммуникативное поведение врача. Корпоративная линия поведения врача.	2

	Конфликтная линия поведения врача. Коммуникативные средства разрешения конфликтов. Гармонизирующее общение врача и пациента.	
	ИТОГО	12

5.4. Название тем практических занятий с указанием количества часов

№ п/п	Название тем практических занятий	Кол-во часов в семестре
		№ 2
1	2	3
1.	Тема 1. Понятие общения. Законы общения. Виды и функции общения. Условия эффективного общения.	2
2.	Тема 2. Развитие коммуникативной компетенции как один из способов подготовки конкурентоспособного специалиста в области лечебного дела.	2
3.	Тема 3. Языковой паспорт врача общей практики.	2
4.	Тема 4. Языковой паспорт больного и здорового человека.	2
5.	Тема 5. Коммуникативная грамотность врача: читательская, орфографическая, нормативно-языковая, профессиональная и качественно-результативная.	2
6.	Тема 6. Современные модели взаимоотношений врача и пациента.	2
7.	Тема 7. Базовые коммуникативные навыки врача. Общий обзор.	2
8.	Тема 8. Способы речевого воздействия на пациента.	2
9.	Тема 9. Навыки установления первого контакта и доверительных отношений с пациентом и его окружением.	2
10.	Тема 10. Навыки активного слушания пациента.	2
11.	Тема 11. Навыки ведения медицинского опроса. Структура медицинского интервью. Типы вопросов. Ошибки в интервьюировании пациентов.	2
12.	Тема 12. Навыки общения врача с различными категориями пациентов (с учетом гендерных, возрастных и психофизиологических особенностей больного).	2
13.	Тема 13. Навыки формирования и поддержания вежливых и уважительных отношений в системе общения «врач-пациент». Эвфемизмы в речи врача как эффективный способ создания комфортного общения с пациентом. Взаимодействие коммуникативных и этических норм в речевой практике врача.	2
14.	Тема 14. Навыки сообщения «плохих новостей». Навык разрешения конфликтных ситуаций.	2
15.	Тема 15. Коммуникативные барьеры, просчеты, ошибки в речевой практике врача и пути их устранения.	2
16.	Тема 16. Основные критерии хорошей речи. Речевой этикет врача.	2
17.	Тема 17. Устные и письменные жанры в речевой практике врача. Деловые бумаги и медицинская документация. Современные требования к их оформлению.	2
18.	Тема 18. Итоговое занятие.	2
	ИТОГО	36

5.5. Лабораторный практикум (не предусмотрен учебным планом)

5.6. Самостоятельная работа обучающегося по дисциплине

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4	5
1	2	Раздел 1. Профессиональная коммуникация.	подготовка к лекции, практическим занятиям, составление глоссария, подготовка к тестированию, письменному контролю, к текущему контролю, к зачету	24

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (приложение 2).
2. Оценочные средства для проведения текущего контроля.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Профессиональная коммуникация» в полном объеме представлен в приложении 1.

В соответствии с рабочим учебным планом в конце изучения учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация» проводится промежуточная аттестация в форме *зачёта*. Зачет по дисциплине выставляется на основании выполненных заданий контрольных точек и успешной сдачи итогового теста.

Оценивание обучающегося на промежуточной аттестации (зачёте)

Оценка	Требования
«зачтено»	выполнение заданий контрольных точек и сдача итогового теста более 70%
«не зачтено»	не выполнение или частичное выполнение заданий контрольных точек, итоговый тест выполнен менее, чем на 70%.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины. Рейтинговая система предусматривает поощрение обучающихся за хорошую работу в семестре с возможностью получить семестровую оценку без сдачи зачета. Обучающийся, набравший не менее 61 балла, может получить зачет автоматически.

Распределение баллов рейтинговой оценки

посещение лекций	посещение практических занятий	контрольная точка 1	контрольная точка 2	контрольная точка 3	Зачет итоговый тест
12 б.	36 б.	10 б.	10 б.	22 б.	10 б.
90 баллов					10 баллов

Начисление дополнительных баллов

<i>участие в олимпиадах и др.</i>	<i>научный кружок написание статьи</i>
10 б.	10 б.

Начисление баллов за участие в профильном кружке кафедры

Баллы рейтинговой оценки	Требования
5	обучающийся является членом научного кружка
7	обучающийся является старостой научного кружка
10	обучающийся, представивший результаты научного исследования

Начисление баллов за тестирование

Оценка	Количество баллов	Требования
«зачтено»	10 баллов	итоговый тест выполнен на 70% и более
«не зачтено»	0 баллов	итоговый тест выполнен менее чем на 70%.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

Электронные источники

№	Издания
1	2
1	Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Петрова Ю. А. - Саратов : Вузовское образование, 2012. - 183 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.html
2	Соснова, М. Л. Тренинг коммуникативного мастерства [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Соснова М. Л. - Москва : Академический Проект, 2017. - 266 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/36610.html
3	Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. Режим доступа: http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785976501188.html

8.2. Дополнительная литература

Печатные источники

№	Издания	Количество экземпляров в библиотеке
1	2	3
1	Магазаник, Н. А. Искусство общения с больными [Текст] : [монография] / Н. А. Магазаник. - М.: Медицина, 1991. - 112 с. - ISBN 5-225-00435-0	2
2	Социальные коммуникации. Психология общения [Текст] : учеб. и практикум / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2017. - 327[1] с. : ил. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-534-01325-2	1

3	Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача общей практики и консультирование пациента [Текст]: [науч. изд.] / Г. Н. Шеметова [и др.]; под ред. Г. Н. Шеметовой. - Саратов: Изд-во Саратов. гос. мед. ун-та, 2017. - 198[1] с. - Библиогр.: с.192-198. - ISBN 978-5-7213-0659-4	10
---	--	----

Электронные источники

№	Издания
1	2
1	Марусева, И. В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах (подготовка к экзамену) [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Марусева И. В. - Саратов : Вузовское образование, 2016. - 144 с. - Б. ц. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39000.html

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

№ п/п	Сайты
1.	Научно-электронная библиотека elibrary.ru
2.	Электронная библиотека медицинского вуза studmedlib.ru
3.	Ж-л «Инновационные проекты и программы в образовании» http://in-exp.ru/proekt.html
4.	Библиотека Гумер http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/
5.	Библиотека Либертариума http://www.libertarium.ru/library
6.	Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/index.php?page_id=242
7.	Каталог образовательных интернет-ресурсов http://www.edu.ru/index.php?page_id=6
8.	Библиотека портала http://www.edu.ru/index.php?page_id=242
9.	Гуманитарная электронная библиотека http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены в приложении 2.

11. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

1. Адрес страницы кафедры: <http://www.sgmu.ru/info/str/depts/pedagogy/index.html>.
2. Образовательный портал СГМУ www.el.sgmu.ru
3. Электронно-библиотечные системы, рекомендованные обучающимся для использования в учебном процессе.

ЭБС от издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>.

Электронная библиотечная система для студентов медицинского вуза «Консультант студента», «Консультант СПО» <http://www.studmedlib.ru/>.

ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/>.

Обзор прессы <http://www.polpred.com/>.

Библиотека Wiley <http://onlinelibrary.wiley.com/> (на английском).

Оксфордские Журналы <http://www.oxfordjournals.org> (на английском).

ЭБС «Университетская библиотека он-лайн». URL: <http://biblioclub.ru/>.

ЭБС «Книгафонд». URL: <http://www.knigafund.ru/>.

ЭБС «Айбукс». URL: <https://ibooks.ru/>.

4. Используемое программное обеспечение

Перечень лицензионного программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
Microsoft Windows	40751826, 41028339, 41097493, 41323901, 41474839, 45025528, 45980109, 46073926, 46188270, 47819639, 49415469, 49569637, 60186121, 60620959, 61029925, 61481323, 62041790, 64238801, 64238803, 64689895, 65454057, 65454061, 65646520, 69044252
Microsoft Office	40751826, 41028339, 41097493, 41135313, 41135317, 41323901, 41474839, 41963848, 41993817, 44235762, 45015872, 45954400, 45980109, 46033926, 46188270, 47819639, 49415469, 49569637, 49569639, 49673030, 60186121, 60620959, 61029925, 61481323, 61970472, 62041790, 64238803, 64689898, 65454057
Kaspersky Endpoint Security, Kaspersky Anti-Virus	1356-170911-025516-107-524

Разработчики:

заведующая кафедрой, канд. соц. наук
занимаемая должность

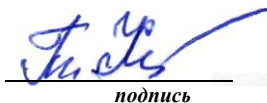


подпись

Н.А. Клоктунова

инициалы, фамилия

профессор кафедры, д-р фил. наук, проф.
занимаемая должность



подпись

Т.В. Кочеткова

инициалы, фамилия

доцент кафедры, канд. фил. наук
занимаемая должность




подпись

М.И. Барсукова

инициалы, фамилия

доцент кафедры, канд. пед. наук
занимаемая должность



подпись

И.В. Шешнева

инициалы, фамилия

преподаватель кафедры
занимаемая должность



подпись

А.Я. Рамазанова

инициалы, фамилия