

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО БГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ)

Кафедра педагогики и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
И.И. / В.Е. Изосимова
«27» января 2026 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования

Высшее – бакалавриат

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) подготовки:

«Экономика и управление в здравоохранении»

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

Очная

Год начала подготовки: 2026

Уфа – 2026 г.

При разработке рабочей программы учебной дисциплины (модуля) в основу положены:

1) ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерством науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 г № 954;

2) Профессиональный стандарт «Экономист предприятия», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 марта 2021г. № 161н

Профессиональный стандарт «Бизнес-аналитик», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 сентября 2018 года № 592н (В редакции, введенной в действие с 20 января 2019 года приказом Минтруда России от 14 декабря 2018 года № 807н.).

Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 года №167н

Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению», утверждённй приказом Минтруда РФ от 17.04.18 г. №248н

Профессиональный стандарт «Маркетолог», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 ноября 2023г. № 790н

Профессиональный стандарт «Специалист по экономике труда», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2020г. № 795н

Профессиональный стандарт «Специалист по работе с инвестиционными проектами», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 сентября 2024г. № 497н

9) Учебный план по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденный Ученым советом ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России от «25» ноября 2025 г., протокол № 10.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии «1» октября 2025г., протокол № 3.

Заведующий кафедрой

_____ А.Ф. Амиров

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена УМС Центра инновационных образовательных программ «19» ноября 2025 г., протокол №3.

Председатель УМС

Центра инновационных образовательных программ

_____ Т.Н. Титова

Разработчики:

Липатова Елена Ефратовна, к.м.н., доцент кафедры педагогики и психологии,

Кудашкина Оксана Викторовна, к.п.н., доцент кафедры педагогики и психологии.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ:

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2.	Требования к результатам освоения учебной дисциплины	5
2.1.	Типы задач профессиональной деятельности	5
2.2.	Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине	5
3.	Содержание рабочей программы	6
3.1.	Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
3.2.	Перечень разделов учебной дисциплины и компетенций с указанием соотнесенных с ними тем разделов дисциплины	6
3.3.	Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля	8
3.4.	Название тем лекций и количество часов по семестрам учебной дисциплины	9
3.5.	Название тем практических занятий, в том числе практической подготовки и количество часов по семестрам учебной дисциплины	9
3.6.	Лабораторный практикум	9
3.7.	Самостоятельная работа обучающегося	10
4.	Оценочные материалы для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины	11
4.1.	Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	11
4.2.	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	14
5.	Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины	15
5.1.	Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины	15
5.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины	16
6.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине	16
6.1.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине	16
6.2.	Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы	17
6.3.	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	18

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части Блока 1. Б1.О.20 учебного плана ОПОП ВО подготовки бакалавров по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата).

Дисциплина изучается на 1 курсе в 2 семестре.

Цели изучения дисциплины: состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области делового общения и организация публичных выступлений, профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по учебной дисциплине
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия	<i>Знает</i> правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации, основные теории, технологии и концепции взаимодействия людей в организации. <i>Умеет</i> эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений. <i>Владеет</i> навыками организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Знает</i> требования к анализу и оценке устной и письменной информации, критерии ясности и корректности изложения. <i>Умеет</i> анализировать и критически оценивать деловую и профессиональную информацию. <i>Владеет</i> навыками анализа и критической оценки текстовой и устной информации
	УК-4.3. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и	<i>Знает</i> языковые средства и приёмы, используемые для достижения профессиональных целей в коммуникации.

	иностранном(ых) языке(ах)	<i>Умеет</i> использовать языковые средства для решения профессиональных задач и делового общения. <i>Владеет</i> навыками подготовки и представления устных и письменных сообщений, ведения деловой коммуникации
--	---------------------------	--

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Типы задач профессиональной деятельности

Задачи профессиональной деятельности, которые лежат в основе преподавания учебной дисциплины:

организационно-управленческая деятельность:

- принятие ответственности за результат действий в рамках своих функциональных обязанностей;
- осуществление межведомственного взаимодействия для обеспечения социальной защиты населения.
- организация межведомственных взаимодействий с использованием ресурсов социальной инфраструктуры, бизнеса и общественных организаций для обеспечения социальной защиты населения.

2.2. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и индекса трудовой функции

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) компетенций:

п/№	Номер/ индекс компетенции (или его части) и ее содержание	Номер индикатора компетенции (или его части) и его содержание	Индекс трудовой функции и ее содержание	Перечень практических навыков по овладению компетенцией	Оценочные средства
1	2	3	4	5	6
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия	-	Владеет навыками организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	Собеседование по ситуационным задачам, опрос, тестирование (письменное или компьютерное), индивидуальные задания
2	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской	УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	-	Владеет навыками анализа и критической оценки текстовой и устной информации	(проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания
	Российской	УК-4.3. Использует языковые средства для	-	Владеет навыками подготовки и	Индивидуальные задания

	Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)		представления устных и письменных сообщений, ведения деловой коммуникации	(проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль, опрос
--	---------------------------------------	--	--	---	---

3. Содержание рабочей программы

3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестр	
		№2	
		часов	
1	2	3	
Контактная работа (всего), в том числе:	54	54	
Лекции (Л)	20	20	
Практические занятия (ПЗ),	34	34	
Самостоятельная работа обучающегося, в том числе:	90	90	
<i>Подготовка к занятиям (ПЗ)</i>	40	40	
<i>Подготовка к текущему контролю (ПТК)</i>	20	20	
<i>Подготовка к промежуточному контролю (ППК)</i>	20	20	
<i>Реферат</i>	10	10	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	3	3
	экзамен (Э)	-	-
ИТОГО: Общая трудоемкость	час.	144	144
	ЗЕТ	4	4

3.2. Перечень разделов учебной дисциплины и компетенций с указанием соотнесенных с ними тем разделов дисциплины

№п /п	Индекс компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)
1	2	3	4
1	УК-3, УК-4	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	Деловое общение и организация публичных выступлений - роль, функции и задачи. Теория и практика управления социальными коммуникациями внутри организации, между организацией и ее средой. Проведения оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов, формирования и поддержания имиджа и общественного мнения, достижения согласия, сотрудничества и признания.

			<p>Планирование и управление коммуникативными процессами, выявление целевых аудиторий. Разработка коммуникационных стратегий. Способы достижения контакта в процессе общения.</p> <p>Контроль, оценка эффективности профессиональных коммуникаций.</p> <p>Организация информационного трансферта и диалога.</p> <p>Утверждение корректных коммуникаций в конфликтных ситуациях.</p>
2	УК-3, УК-4	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	<p>Специальные каналы информации, маршруты, направления потока информации.</p> <p>Коммуникативные события в профессиональной деятельности, бизнес-коммуникации: презентации и выставки.</p> <p>Коммуникационные проблемы.</p> <p>Коммуникационные потребности организации.</p> <p>Типологические модели коммуникационного менеджмента.</p> <p>Концепции пропаганды, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.</p>
3	УК-3, УК-4	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	<p>Общение и язык. Язык и речь. Значение речи и языка. Функции и виды речи. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинетические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение. Функции КД. Структура КД. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная форма КД. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Виды КД по содержанию, целям и средствам общения.</p> <p>Открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная стратегии общения.</p>
4	УК-3, УК-4	Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	<p>Деловое общение как один из уровней общения. Коммуникация межличностная и организационная. Особенности коммуникации в управлении. Эффективное поведение в ситуации организационной и межличностной коммуникации (знакомство, прием, неофициальная беседа). Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления.</p> <p>Психология публичного выступления. Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления. Вербальные и невербальные компоненты. Структура выступления и особенности подготовки публичной речи.</p> <p>Особенности проведения переговоров. Теоретические подходы к выбору техники переговоров. Структура переговоров. Особенности проведения деловых совещаний. Умение слушать. Восприятие и понимание в процессе общения.</p>
5	УК-3, УК-4	Управление конфликтными ситуациями	<p>Конфликты в организации. Структура и функции конфликтов. Динамика конфликта в организации. Способы разрешения организационных конфликтов. Психологические приемы</p>

			воздействия на собеседника. Принципы речевого воздействия. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Принципы ведения спора. Агрессии во время спора. Понятие, функции и классификация конфликтов. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтных ситуаций. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтах.
6.	УК-3, УК-4	Личность в коммуникационном процессе	Основные концепции личности. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Учет личностных различий в общении. Типология личности собеседников
7.	УК-3, УК-4	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).
8.	УК-3, УК-4	Нормы общения специалиста в медицинской практике.	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)

3.3. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№п /п	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ	СР	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	2	-	4	11	17	Тестирование. Защита кейса
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	4	-	6	11	21	Тестирование. Защита кейса
3		Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	2	-	4	11	17	Тестирование. Защита кейса
4		Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	2	-	4	12	18	Тестирование. Защита кейса
5		Управление конфликтными ситуациями	2	-	4	11	17	Тестирование. Защита кейса
6		Личность в коммуникационном процессе	2	-	4	11	17	Тестирование. Защита кейса

7	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	2	-	4	11	17	Тестирование. Защита кейса
8	Нормы общения специалиста в медицинской практике.	4	-	4	12	20	итоговое тестирование. защита кейса, индивидуального задания
	ИТОГО	20	-	34	90	144	

3.4. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины.

№п /п	Название тем лекций учебной дисциплины	Семестр
		№2
1	2	3
1.	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	2
2.	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	4
3.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	2
4.	Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	2
5.	Управление конфликтными ситуациями	2
6.	Личность в коммуникационном процессе	2
7.	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	2
8.	Нормы общения специалиста в медицинской практике.	4
	Итого	20

3.5. Название тем практических занятий в том числе практической подготовки и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины.

№п /п	Название тем практических занятий учебной дисциплины	Семестр
		№2
1	2	3
1.	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	4
2.	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	6
3.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	4
4.	Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	4
5.	Управление конфликтными ситуациями	4
6.	Личность в коммуникационном процессе	4
7.	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	4
8.	Нормы общения специалиста в медицинской практике.	4
	Итого	34

3.6. Лабораторный практикум. Не предусмотрено учебным планом.

3.7. Самостоятельная работа обучающегося

3.7.1. Виды СР (АУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семестра	Тема СР	Виды СР	Всего часов
1	2	3	4	5
1	2	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
3		Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
4		Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
5		Управление конфликтными ситуациями	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
6		Личность в коммуникационном процессе	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
7		Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
8		Нормы общения специалиста в медицинской практике.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
ИТОГО часов в семестре:				16

3.7.2. Виды СР (ВНЕАУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семестра	Тема СР	Виды СР	Всего часов
1	2	3	4	5
1	2	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	9
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	9
3		Общение как социально-психологический механизм	Подготовка к тренингу, тестированию и др.	9

	взаимодействия в профессиональной деятельности.	разработка и защита индивидуальные задания (проект)	
4	Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	10
5	Управление конфликтными ситуациями	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	9
6	Личность в коммуникационном процессе	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	9
7	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	9
8	Нормы общения специалиста в медицинской практике.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	10
ИТОГО часов в семестре:			74

3.7.3. Примерная тематика контрольных вопросов

Семестр № 2.

1. Дайте определение понятиям «Деловое общение и организация публичных выступлений».
2. Эффективная коммуникация.
3. Личностное общение: коммуникативные стили.
4. Действия руководителя по преодолению коммуникативных барьеров в работе группы.
5. Функции и механизмы управленческого общения.
6. Техника активного слушания как инструмент коммуникации.
7. Специфика делового общения.
8. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
9. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
10. Речевые технологии делового общения.
11. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
12. Методы делового общения.
13. Виды делового общения и их характеристика.
14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Виды деловых совещаний и их характеристика.
18. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
19. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
20. Правила делового общения по телефону.
21. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
22. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
23. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
24. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
25. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

26. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
27. Стратегия и тактика проведения переговоров.
28. Стратегия составления самопрезентации.
29. Требования к культуре деловой речи.
30. Нравственная основа делового этикета.
31. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
32. Основные требования к записи бесед (переговоров).
33. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
34. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
35. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
36. Психологические аспекты делового общения.
37. Этические нормы при вручении подарков.
38. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
39. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
40. Подготовка и планирование переговоров.
41. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
42. Тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
43. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
44. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Служебный этикет как унифицированная форма общения. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
46. Культура и техника речи в презентации делового партнера. Манера общения и имидж делового человека
47. Андрагогика.
48. Модели взаимоотношений специалиста и пациента
49. Монологичная модель. Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента
50. Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста.
51. Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.
52. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания.
53. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)
54. Структура общения. Уровни общения. Виды общения. Психология слушания.
55. Общение как обмен информацией (коммуникация) Барьеры общения. Авторитарная и диалогическая коммуникация. Общение как взаимодействие (интеракция).
56. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция). Механизмы межличностной перцепции
57. Виды общения. Виды слушания. Активное слушание.
58. Вербальные средства коммуникации. Принципы речевого воздействия. Техники вербализации.
59. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления
60. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение
61. Личность в коммуникационном процессе. Механизмы психологической защиты.
62. Барьеры общения.

63. Типология личности собеседников.
64. Типы реагирования на заболевание.
65. Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике
66. Регуляция эмоционального напряжения
67. Агрессии во время спора. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Методы регуляции.
68. Психология горя.
69. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).

4. Оценочные материалы (оценочные средства) для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и формулировка компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Зачтено	Не зачтено
УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия	<i>Знает</i> правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации, основные теории, технологии и концепции взаимодействия людей в организации. <i>Умеет</i> эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений. <i>Владеет</i> навыками организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач	не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.
УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Знает</i> требования к анализу и оценке устной и письменной информации, критерии ясности и корректности изложения. <i>Умеет</i> анализировать и критически оценивать деловую и профессиональную	теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал,	не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе

	информацию. <i>Владеет</i> навыками анализа и критической оценки текстовой и устной информации	не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач	подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.
УК-4.3. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Знает</i> языковые средства и приёмы, используемые для достижения профессиональных целей в коммуникации. <i>Умеет</i> использовать языковые средства для решения профессиональных задач и делового общения. <i>Владеет</i> навыками подготовки и представления устных и письменных сообщений, ведения деловой коммуникации	теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач	не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия	<i>Знает</i> правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации, основные теории, технологии и концепции взаимодействия людей в организации. <i>Умеет</i> эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений. <i>Владеет</i> навыками организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	Оценочные материалы открытого и закрытого типа
УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Знает</i> требования к анализу и оценке устной и письменной информации, критерии ясности и корректности изложения. <i>Умеет</i> анализировать и критически оценивать деловую и профессиональную информацию. <i>Владеет</i> навыками анализа и критической оценки текстовой и устной информации	Оценочные материалы открытого и закрытого типа

УК-4.3. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	<p><i>Знает</i> языковые средства и приёмы, используемые для достижения профессиональных целей в коммуникации.</p> <p><i>Умеет</i> использовать языковые средства для решения профессиональных задач и делового общения.</p> <p><i>Владеет</i> навыками подготовки и представления устных и письменных сообщений, ведения деловой коммуникации</p>	Оценочные материалы открытого и закрытого типа
---	--	--

5. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины

Основная литература

№	Наименование печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов	Наличие печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов (наименование и реквизиты документа, подтверждающего их наличие), количество экземпляров
1	Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: https://e.lanbook.com/book/229922	Неограниченный доступ
2	Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: https://e.lanbook.com/book/162302	Неограниченный доступ
3	Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: https://e.lanbook.com/book/148562	Неограниченный доступ

Дополнительная литература

№	Наименование печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов	Наличие печатных и (или) электронных образовательных и информационных ресурсов (наименование и реквизиты документа, подтверждающего их наличие), количество экземпляров
1	Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: https://e.lanbook.com/book/79385	Неограниченный доступ
2	Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: https://e.lanbook.com/book/152543	Неограниченный доступ
3	Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : https://www.books-	Неограниченный доступ

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

1. <https://www.studentlibrary.ru/> (Консультант студента)
2. <http://e.lanbook.com> (Электронно-библиотечная система «Лань»)
3. www.studmedlib.ru (Электронно-библиотечная система «Консультант студента» для ВПО)

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине

Использование учебных комнат для работы обучающихся.

Мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран), телевизор, наборы слайдов, таблиц/мультимедийных наглядных материалов по различным разделам дисциплины. Видеofilмы. Ситуационные задачи, тестовые задания по изучаемым темам.

6.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
1	2	3	4
1.	Деловые коммуникации	Учебная комната № 320 - учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Рабочее место для преподавателя (1 стол, 1 стул); рабочие места для обучающихся (письменные столы (парты)) – 25 парт, доска классная -1шт. Оборудование: ноутбук, телевизор плазменный 50 «LG» 50 PK 760 Black, мультимедийный проектор, экран настенный. Доступ к интернету. Учебно-методические материалы: методические	450008, Республика Башкортостан, г. Уфа, Кировский р-н, ул. Ленина, д. 3, 3 этаж, 65 кв.м., № 320.

		указания, тестовые задания, ситуационные задачи, стенды с учебной информацией, таблицы, планшеты.	
2.	Деловые коммуникации	Учебная комната № 320 - учебная аудитория для проведения практических занятий. Рабочее место для преподавателя (1 стол, 1 стул); рабочие места для обучающихся (письменные столы (парты)) – 25 парт, доска классная -1шт. Оборудование: ноутбук, телевизор плазменный 50 «LG» 50 PK 760 Black, мультимедийный проектор, экран настенный. Доступ к интернету. Учебно-методические материалы: методические указания, тестовые задания, ситуационные задачи, стенды с учебной информацией, таблицы, планшеты.	450008, Республика Башкортостан, г. Уфа, Кировский р-н, ул. Ленина, д. 3, 3 этаж, 65 кв.м., № 320.
3.	Деловые коммуникации	Учебная комната №126 - учебная аудитория для самостоятельной работы. Парты -8, стулья – 30 . Оборудование: телевизор плазменный IFFALCON – 1 шт., АРМ AQUARIUS – 1 шт. Доступ к интернету. Учебно-методические материалы: методические указания, тестовые задания, ситуационные задачи	450008, Республика Башкортостан, г. Уфа, Кировский р-н, ул. Пушкина, д. 96, корп. 98, 1 этаж, 67.2 кв.м, № 126.

6.2. Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы

1. <http://www.studmedlib.ru/> - многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронно-библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, в том числе аудио, видео, анимации, интерактивным материалам, тестовым заданиям и др.
2. <http://e.lanbook.com> - электронно-библиотечная система издательства «Лань» - ресурс, включающий в себя электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы по естественным и гуманитарным наукам.
3. <https://www.books-up.ru/> - электронно-библиотечная система «Букап» - это новый формат библиотечной системы, в которой собраны книги медицинской тематики: электронные версии качественных первоисточников от ведущих издательств со всего мира.
4. <https://rusneb.ru/> - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ граждан Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры до новейших авторских произведений.
5. <https://www.ras.ru/> - электронные версии коллекции журналов «Российской академии наук» (РАН)
6. <https://dlib.eastview.com/> - коллекция журналов «Медицина и здравоохранение» на платформе компании ИВИС. В коллекцию входят журналы как за текущий год, так и архив номеров.
7. <http://ovidsp.ovid.com/> - полнотекстовая коллекция журналов от ведущего международного медицинского издательства LWW, в которых публикуются

- актуальные исследования и материалы по различным областям медицины.
8. <https://link.springer.com/> - полнотекстовая коллекция электронных книг и полнотекстовая политематическая коллекция журналов издательства Springer Nature на английском языке по различным отраслям знаний.
 9. <http://onlinelibrary.wiley.com> - полнотекстовые коллекции, которые включают в себя как текущие, так и архивные выпуски из более чем 1700 журналов издательства John Wiley & Sons, Inc., охватывающие такие области как гуманитарные, естественные, общественные и технические науки, а также сельское хозяйство, медицину и здравоохранение.
 10. <https://www.cochranelibrary.com> - базы данных Кокрейновской библиотеки предоставляют информацию и доказательства для поддержки решений, принимаемых в медицине и других областях здравоохранения, а также информируют тех, кто получает медицинскую помощь. Ресурс позволяет найти информацию о клинических испытаниях, кокрейновских обзорах, некокрейновских систематических обзорах, методологических исследованиях, технологических и экономических оценках по определенной теме или заболеванию.
 11. <https://www.orbit.com/> - база данных патентного поиска, объединяющая информацию о более чем 122 миллионах патентных публикаций, полученную из 120 международных патентных ведомств, включая РосПатент, Всемирную организацию интеллектуальной собственности (ВОИС), Европейскую патентную организацию.
 12. <http://search.ebscohost.com/> - полнотекстовая коллекция, которая включает 144 электронные книги от ведущих научных и университетских издательств и охватывает все дисциплины, изучаемые в медицинском вузе.
 13. <https://nmal.nucleusmedicalmedia.com/home> - база изображений Nucleus Medical Art Library (NMAL). Созданная Nucleus Medical Art, NMAL содержит растущую коллекцию высококачественных иллюстраций и анимаций, изображающих анатомию, физиологию, хирургию, патологию, болезни, состояния, травмы, эмбриологию, гистологию и другие медицинские темы.
 14. www.jaureedigital.com - комплексная платформа медицинских ресурсов для студентов, преподавателей, научных и медицинских работников охватывает более 60 медицинских специальностей, включая смежные области – стоматологию, уход за больными, физиотерапию, фармакологию. Цифровой контент JAYREE DIGITAL содержит клиническую диагностику, лабораторные исследования, современные хирургические процедуры, клинические методы от лучших специалистов отрасли по всему миру.
 15. <https://eduport-global.com/> - электронная библиотека медицинской литературы от CBS Publishers & Distributors Pvt. Ltd., одного из ведущих издательств на Индийском субконтиненте, известного своими качественными учебниками по медицинским наукам и технологиям.

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

№ п/п	Наименование	Описание	Кол-во	Поставщик	Где установлено
1.	Права на программу для ЭВМ система антивирусной защиты персональных компьютеров Dr.Web Desktop Security Suite Комплексная защита + Центр управления	Антивирусная защита (российское ПО)	2500	ООО «Софтлайн Трейд»	Сервера, кафедры и подразделения Университета

2.	Права на программу для ЭВМ система антивирусной защиты рабочих станций и файловых серверов Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 1 year Educational Renewal License	Антивирусная защита (российское ПО)	600	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры подразделения Университета	и
3.	Права на программу для ЭВМ Офисное программное обеспечение МойОфис Стандартный	Офисный пакет (российское ПО)	1500	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры подразделения Университета	и
4.	Права на программу для ЭВМ Операционная система для образовательных учреждений Астра Linux Special Edition	Операционная система (российское ПО)	1500	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры подразделения Университета	и
5.	Права на программу для ЭВМ Система контент-фильтрации SkyDNS	Фильтрация интернет-контента (российское ПО)	1	ООО «Софтлайн Трейд»	Сервер	
6.	Права на программу для ЭВМ Система для организации и проведения веб-конференций, вебинаров, мастер-классов Mirapolis Virtual Room	Организации веб-конференций, вебинаров, мастер-классов (российское ПО)	1	ООО «Софтлайн Трейд»	Сервер	
7.	Права на программу для ЭВМ Система дистанционного обучения Русский Moodle 3KL	Учебный портал (в составе ЭИОС БГМУ) (российское ПО)	1	«Софтлайн Трейд»	Хостинг на внешнем ресурсе	
8.	Права на программу для ЭВМ "АИС «БИТ: Управление вузом»"	Электронный деканат (в составе ЭИОС БГМУ) (российское ПО) (российское ПО)	1	Компания «Первый БИТ»	Сервер	
9.	Права на программу для ЭВМ «1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения» (неогр. кол-во пользователей)	Корпоративный портал (в составе ЭИОС БГМУ) (российское ПО)	1	ООО «ВэбСофт»	Сервер	
10.	Права на программу для ЭВМ «1С-Битрикс: Управление сайтом - Эксперт»	Сайт ОО (в составе ЭИОС БГМУ)	1	ООО «ВэбСофт»	Хостинг на внешнем ресурсе	

11.	Права на программу для ЭВМ «1С-Битрикс: Сайт учебного заведения»	(российское ПО)	1	ООО «ВэбСофт»	Хостинг на внешнем ресурсе
12.	Права на программу для ЭВМ "Информационная система управления вузом" (ИСУУ)	в составе ЭИОС БГМУ	1	ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный морской технический университет»	Кафедры подразделения Университета и