

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

Кафедра общественного здоровья и управления здравоохранением

**УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА:
КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ
В ЗДРАВООХРАНЕНИИ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ЛЕКЦИЯМ

**Направление подготовки: 34.04.01 Управление сестринской
деятельностью**

Профиль: магистерская программа «Менеджмент в здравоохранении»

Курс: I

Семестр: I

Количество часов: 8

Рецензенты:

- заведующий кафедрой сестринской деятельностью ФГБОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» Минздрава России, д.м.н., профессор И.В. Радыш,

- президент региональной общественной организации «Профессиональная ассоциация специалистов с высшим сестринским, средним медицинским и фармацевтическим образованием Республики Башкортостан» Э.Ю. Ахметшина.

Авторы: д.м.н., профессор Ахмерова С.Г.

к.м.н., доцент Рахимкулов А.С.

Утверждено на заседании №3 кафедры общественного здоровья и управления здравоохранением от 21 октября 2026 г.

Пояснительная записка

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 2 семестре.

Цель освоения учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» является теоретическая и практическая подготовка выпускников по актуальным вопросам развития коммуникационного менеджмента в сфере здравоохранения, внедрения эффективных коммуникационных технологий в медицинских организациях.

Задачи дисциплины:

- совершенствование знаний по теоретическим основам коммуникационного менеджмента и построения коммуникационного процесса в сфере здравоохранения;
- формирование умения и владения навыками определения коммуникационных проблем и коммуникационных потребностей медицинских организаций;
- освоение приемами и инструментарием эффективного коммуникационного взаимодействия в медицинской организации;

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 (модулю)
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Умеет выстраивать эффективную коммуникацию с партнерами в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранных языках	Знать теоретические основы коммуникационного менеджмента
	УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	Владеть навыками письменных и устных коммуникаций
	УК-4.3. Демонстрирует умение выполнять перевод академических и профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык	Уметь использовать коммуникационный процесс как связующее звено в управлении

**Темы лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины
«Коммуникационный менеджмент в здравоохранении»**

№ п/п	Название тем лекций учебной дисциплины	Семестр 3/ к-во часов
1.	Коммуникации и система управления	4
1.1	Теоретические основы коммуникационного менеджмента	2
1.2	Коммуникационный процесс	2
2.	Коммуникации в сфере здравоохранения	4
2.1	Коммуникации в сфере здравоохранения	2
2.2	Управление конфликтными ситуациями	2
	Итого	8

**Коммуникации и система управления
Лекция 1.1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента**

1. Тема: «Теоретические основы коммуникационного менеджмента»
2. Курс: I; семестр: 2.
3. Продолжительность лекции: 2 часа.
4. Контингент слушателей: магистры 1 курса, обучающиеся по магистерской программе «Управление сестринской деятельностью»
5. Учебная цель: является овладение обучающимся знаниями, умениями и практическими навыками по принципам управления в современных концепциях менеджмента, системным и ситуационным подходами к управлению; по особенностям управления в социальной сфере, в медицинских организациях., по процессам и методам управления, делегированию полномочий, а также развитие у обучающегося способности осуществлять управленческую деятельность в медицинских организациях.
6. Иллюстративный материал и оснащение: мультимедийный проектор, ноутбук, раздаточный материал.
7. План:
 - 1 - Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции. Составляющие и направления коммуникативного менеджмента
 - 2 - Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации
 - 3 – Коммуникации: сущность, функции, виды, уровни. Специфика коммуникаций.
 - 4 – Коммуникации как связующий процесс в управлении
8. Методы контроля знаний и навыков: обсуждение ключевых понятий.
9. Литература:

Основная:

 1. Психология управления : учебник / под ред. Н. Д. Твороговой. - 4-е изд., перераб. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 760 с. - ISBN 978-5-9704-7061-9, DOI: 10.33029/9704-7061-9-PSU-2023-1-760. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970470619.html> (дата обращения: 13.03.2025). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный

Дополнительная:

 1. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей

2. Менеджмент в здравоохранении: групповая динамика и руководство : учебное пособие / Е. Л. Борщук, Т. В. Бегун, Д. Н. Бегун [и др.]. — Оренбург : ОрГМУ, 2021. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176343> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Кадровый менеджмент в здравоохранении : учебное пособие / Н. К. Гришина, И. В. Маевская, А. Е. Макарова, А. А. Лифляндер-Пачерских. — Иркутск : ИГМУ, 2024. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/419975> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Бойко, С. Л. Профессиональные психологические риски и социальный менеджмент в здравоохранении : монография / С. Л. Бойко. — Гродно : ГрГМУ, 2022. — 196 с. — ISBN 978-985-595-757-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/306563> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Тихонова Н. В. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами / Н. В. Тихонова, О. А. Корнилова. - Красноярск : КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап" : [сайт]. - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcschenii-s-pacientami-11647212/> (дата обращения: 20.04.2023).

Лекция 1.2. Коммуникационный процесс.

1. Тема: «Коммуникационный процесс»
2. Курс: I; семестр: 3
3. Продолжительность лекции: 2 часа.
4. Контингент слушателей: магистры 1 курса, обучающиеся по магистерской программе «Управление сестринской деятельностью»
5. Учебная цель: является овладение обучающимся знаниями, умениями и практическими навыками в области организационных процессов в медицинских организациях, постановки задач, организации, координации и контроля деятельности подчиненных с целью повышения качества и доступности для населения медицинской помощи, повышении эффективности и качества медицинских услуг, а также в области формирования корпоративной культуры медицинской организации
6. Иллюстративный материал и оснащение: мультимедийный проектор, ноутбук, раздаточный материал.
7. Подробный план:
 - 1 – Понятие коммуникационного процесса. Классификация, виды.
 - 2 – Структура и особенности построения коммуникационного процесса
 - 3 – Элементы и этапы коммуникационного процесса
 - 4 – Коммуникативные каналы. Коммуникативные средства
 - 5 – Коммуникативные барьеры, типы, пути преодоления

7. Методы контроля знаний и навыков: обсуждение ключевых понятий.

8. Литература:

Основная:

1. Психология управления : учебник / под ред. Н. Д. Твороговой. - 4-е изд., перераб. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 760 с. - ISBN 978-5-9704-7061-9, DOI: 10.33029/9704-7061-9-PSU-2023-1-760. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" :

[сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970470619.html> (дата обращения: 13.03.2025). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный

Дополнительная:

1. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей
2. Менеджмент в здравоохранении: групповая динамика и руководство : учебное пособие / Е. Л. Борщук, Т. В. Бегун, Д. Н. Бегун [и др.]. — Оренбург : ОрГМУ, 2021. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176343> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Кадровый менеджмент в здравоохранении : учебное пособие / Н. К. Гришина, И. В. Маевская, А. Е. Макарова, А. А. Лифляндер-Пачерских. — Иркутск : ИГМУ, 2024. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/419975> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Бойко, С. Л. Профессиональные психологические риски и социальный менеджмент в здравоохранении : монография / С. Л. Бойко. — Гродно : ГрГМУ, 2022. — 196 с. — ISBN 978-985-595-757-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/306563> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Тихонова Н. В. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами / Н. В. Тихонова, О. А. Корнилова. - Красноярск : КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап" : [сайт]. - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/> (дата обращения: 20.04.2023).

1. Тема: «Коммуникации в сфере здравоохранения».
2. Курс: I; семестр: 3.
3. Продолжительность лекции: 2 часа.
4. Контингент слушателей: магистры 1 курса, обучающиеся по профилю магистерской программы «Управление сестринской деятельностью»
5. Учебная цель: является овладение обучающимся знаниями в области информационных потоков в организации здравоохранения, коммуникациями, и стилями управления.
6. Иллюстративный материал и оснащение: мультимедийный проектор, ноутбук, раздаточный материал.
7. Подробный план:
 - 1 – Введение в коммуникации здравоохранения
 - 2 – Особенности и функции коммуникаций в сфере здравоохранения. Организация как коммуникативный субъект
 - 3 – Структура внешней и внутренней коммуникационных сфер медицинской организации.
 - 4 – Коммуникационные проблемы и коммуникационные потребности медицинских организаций.
8. Методы контроля знаний и навыков: обсуждение ключевых понятий.
9. Литература:

Основная:

 1. Психология управления : учебник / под ред. Н. Д. Твороговой. - 4-е изд., перераб. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 760 с. - ISBN 978-5-9704-7061-9, DOI: 10.33029/9704-7061-9-PSU-2023-1-760. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970470619.html> (дата обращения: 13.03.2025). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный

Дополнительная:

 1. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей
 2. Менеджмент в здравоохранении: групповая динамика и руководство : учебное пособие / Е. Л. Борщук, Т. В. Бегун, Д. Н. Бегун [и др.]. — Оренбург : ОрГМУ, 2021. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176343> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
 3. Кадровый менеджмент в здравоохранении : учебное пособие / Н. К. Гришина, И. В. Маевская, А. Е. Макарова, А. А. Лифляндер-Пачерских. — Иркутск : ИГМУ, 2024. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/419975> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
 4. Бойко, С. Л. Профессиональные психологические риски и социальный менеджмент в здравоохранении : монография / С. Л. Бойко. — Гродно : ГрГМУ, 2022. — 196 с. — ISBN 978-985-595-757-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/306563> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
 5. Тихонова Н. В. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами / Н. В. Тихонова, О. А. Корнилова. - Красноярск : КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап" : [сайт]. - URL :

<https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/> (дата обращения: 20.04.2023).

Лекция 2.2. Управление конфликтными ситуациями

1. Тема: «Управление конфликтными ситуациями»
2. Курс: I; семестр: 2.
3. Продолжительность лекции: 2 часа.
4. Контингент слушателей: магистры 1 курса, обучающиеся по профилю магистерской программы «Управление медицинской организацией»
5. Учебная цель: является ознакомление магистров с методами административной деятельности и делопроизводства в здравоохранении.
6. Иллюстративный материал и оснащение: мультимедийный проектор, ноутбук, раздаточный материал.
7. Подробный план:
 - 1- Структура и функции конфликтов
 - 2- Профилактика конфликтов. Коммуникационный этикет.
 - 3- Управление конфликтными ситуациями
8. Методы контроля знаний и навыков: обсуждение ключевых понятий.
9. Литература:

Основная:

1. Психология управления : учебник / под ред. Н. Д. Твороговой. - 4-е изд., перераб. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 760 с. - ISBN 978-5-9704-7061-9, DOI: 10.33029/9704-7061-9-PSU-2023-1-760. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970470619.html> (дата обращения: 13.03.2025). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный

Дополнительная:

1. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей
2. Менеджмент в здравоохранении: групповая динамика и руководство : учебное пособие / Е. Л. Борщук, Т. В. Бегун, Д. Н. Бегун [и др.]. — Оренбург : ОрГМУ, 2021. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176343> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Кадровый менеджмент в здравоохранении : учебное пособие / Н. К. Гришина, И. В. Маевская, А. Е. Макарова, А. А. Лифляндер-Пачерских. — Иркутск : ИГМУ, 2024. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/419975> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Бойко, С. Л. Профессиональные психологические риски и социальный менеджмент в здравоохранении : монография / С. Л. Бойко. — Гродно : ГрГМУ, 2022. — 196 с. — ISBN 978-985-595-757-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/306563> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для

авториз. пользователей.

5. Тихонова Н. В. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами / Н. В. Тихонова, О. А. Корнилова. - Красноярск : КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап" : [сайт]. - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obshenii-s-pacientami-11647212/> (дата обращения: 20.04.2023).