

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Медицинский институт

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины: Деловые коммуникации

Рекомендуется для направления подготовки:
31.00.00 «Клиническая медицина (ординатура)»

Специальность:
31.08.71 «Организация здравоохранения и общественное здоровье»

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель изучения дисциплины – обеспечить теоретическую основу для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении.

Задачи: 1) дать целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации; 2) дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций; 3) сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина входит в Блок 1 «Вариативная часть. Дисциплины по выбору». В таблице №1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица №1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1.	Готовностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1)	Организация здравоохранения и общественное здоровье, экономика здравоохранения, менеджмент в здравоохранении	Организация здравоохранения и общественное здоровье, общественное здоровье и здравоохранение; производственная (клиническая) практика
Профессиональные компетенции (вид профессиональной деятельности)			
2.	Готовность к применению социально-гигиенических методик сбора и медико-статистического анализа информации о показателях здоровья взрослого населения и подростков (ПК-3)	Организация здравоохранения и общественное здоровье, экономика здравоохранения, менеджмент в здравоохранении, производственная (клиническая) практика	Организация здравоохранения и общественное здоровье, общественное здоровье и здравоохранение; производственная (клиническая) практика

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
- готовность к применению социально-гигиенических методик сбора и медико-статистического анализа информации о показателях здоровья взрослого населения и подростков (ПК-3).

В результате изучения дисциплины ординатор должен:

знать

- основы коммуникационного процесса в организации;
- основы речевой, логической культуры делового общения;
- роль невербальных коммуникаций в деловом общении;
- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
- психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс;

уметь

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;
- выступать перед аудиторией с презентацией;
- уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;

владеть

- навыками деловых коммуникаций;
- навыками подготовки публичных выступлений;
- современными навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2	3	4
Аудиторные занятия (всего)	48			48	
В том числе:	-			-	
Лекции	-			-	
Практические занятия (ПЗ)	48			48	
Семинары (С)	-			-	
Лабораторные работы (ЛР)	-			-	
Самостоятельная работа (всего)	24			24	
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зач			зач	
Общая трудоемкость	72			72	
	час зач. ед.				

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Понятие общения: сущность и содержание	Общение как феномен: передача информации, восприятие и взаимодействие Определение общения. Общение как передача информации. Общение как восприятие. Общение как взаимодействие. Ролевое поведение в общении. Определение делового общения. Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, манипулятивное, ритуальное и др. Факторы выбора стиля в общении. Формы делового общения.
2.	Невербальные средства общения	Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая. Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность –

		<p>неадекватность.</p> <p>Позы: открытые и закрытые.</p> <p>Проксемика – организация пространства общения.</p> <p>Взаимное расположение партнеров в процессе общения.</p> <p>Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.</p> <p>Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач). Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.</p>
3.	Вербальные средства и процесс слушания в деловой коммуникации	<p>Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение. Речевые средства общения.</p> <p>Стили деловой речи: официально-деловой (законодательный, дипломатический, административно-канцелярский), научный стиль, публицистический, разговорная речь. Неявный смысл речевого общения. Подтекст.</p> <p>Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.</p> <p>Умение «слушать» и «слышать». Составляющие навыки умения слушать. Преимущества слушания партнера. Стили слушания. Трудности эффективного слушания.</p> <p>Виды обратной связи в процессе слушания: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.</p>
4.	Технологии различных форм делового общения	<p>Деловая беседа. Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками разных организаций. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными.</p> <p>Основные виды деловой беседы, связанные с реализацией управленческих функций руководителя: постановкой целей, контролем и оценкой результатов деятельности.</p> <p>Переговоры. Основные характеристики и правила ведения переговоров.</p> <p>Некоторые представления о конфликте. Причины затруднений при переходе от конфронтации к соглашению.</p> <p>Совещание. Совещание как форма общения. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.</p>

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Понятие общения: сущность и содержание	-	12	-	-	6	18
2.	Невербальные средства общения	-	6	-	-	6	12
3.	Вербальные средства и процесс слушания в деловой коммуникации	-	12	-	-	6	18
4.	Технологии различных форм делового общения	-	18	-	-	6	24

6. Лабораторный практикум (не предусмотрен)

7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1.	Понятие общения: сущность и содержание	12
2.	2.	Невербальные средства общения	6
3.	3.	Вербальные средства и процесс слушания в деловой коммуникации	12
4.	4.	Технологии различных форм делового общения	18

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудиторный фонд медицинского института, кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены: аудитория 371 корпуса ЕГФ (ул. Миклухо-Маклая, д.10, корп.2) на 20 учебных посадочных мест (мультимедийное оборудование, комплекты раздаточных материалов для решения ситуационных задач, материалы для текущего тестирования, комплекты медицинской документации, выход в Интернет).

9. Информационное обеспечение дисциплины:

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
3. ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
4. ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
5. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Общественное здоровье и здравоохранение [Электронный ресурс]: Учебник / В.А. Медик, В.К. Юрьев. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016.
2. Общественное здоровье и здравоохранение: учебник / В.А. Медик. - 4-е изд., перераб.; Электронные текстовые данные. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 672 с.
3. Здравоохранение и общественное здоровье: учебник / под ред. Г.Н. Царик. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 912 с.
4. Васильева О.А. Деловые коммуникации [Текст] : Учебно-методическое пособие / О.А. Васильева. - М. : Изд-во РУДН, 2016. - 64 с.

б) дополнительная литература

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации [Текст] / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2016. - 468 с.
2. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение [Текст]: Учебное пособие / В.Н. Руднев. - 2-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2016. - 352 с.
3. Латов Н.А. Деловая коммуникация [Электронный ресурс]: Пособие по культуре делового разговора / Н.А. Латов. - Электронные текстовые данные. - М.: Изд-во РУДН, 2012. - 53 с.
4. Деловой этикет. Основы делового общения [Электронный ресурс]: Курс лекций: Учебное пособие / И.Ю. Варламова, М.Б. Будильцева; Под ред. И.А. Пугачева. - М.: Изд-во РУДН, 2011. - 260 с.
5. Прикладная социология. Методология и методы: Учебное пособие / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. - М. : Альфа-М : Инфра-М, 2011. - 416 с.

11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Дисциплина «Деловые коммуникации» является медико-профилактической дисциплиной, отражает различные аспекты здравоохранения, в том числе вопросы делового общения и взаимоотношения.

Дисциплина изучается в объёме 2 зачетных единицы (72 часа) с проведением практических занятий. Модульная структура дисциплины включает 4 модуля.

Практические занятия проводятся в аудиториях кафедры всеми категориями профессорско-преподавательского состава, занятия обеспечиваются необходимым наглядным материалом и учебно-методическими пособиями. В ходе учебного занятия ординаторы проходят входное тестирование, собеседование, самостоятельно и при участии преподавателя решают поставленные перед ними задачи по овладению знаниями и приобретению необходимых навыков, отчитываются за проделанную на занятии учебную работу. Для повышения усвояемости учебного материала внедряются новые формы обучения и контроля знаний ординаторов. Преподаватели на занятиях применяют элементы деловой игры, создают производственные ситуации, используют ролевую имитацию производственной деятельности.

Работа ординаторов на занятиях и самостоятельная работа оценивается в рамках внедренной на кафедре балльно-рейтинговой системы оценки образовательной деятельности.

Для решения задач образовательного процесса на кафедре разработан учебно-профессиональный (методический) комплекс, включающий в себя ряд элементов: образовательный стандарт высшего образования, рабочая учебная программа, методические разработки для студентов и преподавателей по каждому занятию, перечень практических навыков, экзаменационные материалы, перечень информационного и материального обеспечения образовательного процесса.


12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине:

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Деловые коммуникации» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Зав. кафедрой общественного здоровья,
здравоохранения и гигиены, профессор

 — А.В. Фомина

Заведующий кафедрой общественного здоровья,
здравоохранения и гигиены, профессор

 — А.В. Фомина