

МИНЗДРАВ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО ДВГМУ Минздрава России)

Подписано цифровой подписью: Жмеренецкий Константин Вячеславович
DN: E=uc_fk@roskazna.ru, S=77 Москва, ИНН ЮЛ=7710568760,
ОГРН=1047797019830, STREET="Большой Златоустинский
переулок, д. 6, строение 1", L=г. Москва, C=RU,
O=Федеральное казначейство, CN=Федеральное
казначейство
Причина: Я утвердил этот документ
Дата: 9 Октябрь 2026 г. 14:26:05

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УВР и МП
_____ К.В.Жмеренецкий
«01» сентября 2026 г.

Деловые и профессиональные коммуникации
рабочая программа учебной дисциплины

Индекс ОПЦ.10
Учебный план 34.02.01 СЕСТРИНСКОЕ ДЕЛО
Квалификация медицинская сестра / медицинский брат
Форма обучения очная
Общая трудоемкость 63 академических часов

Распределение часов по учебному плану

Семестр	Лекции	Практические занятия	Курсовая работа	Иные часы	Итого	Контроль
2	20	43	0	0	63	зачет (2 семестр)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ	
1.1 Цель	Формирование готовности обучающегося к профессионально корректной устной, письменной и цифровой коммуникации в медицинской организации, к командному взаимодействию, передаче клинически значимой информации и конструктивному разрешению коммуникативно сложных ситуаций в пределах полномочий медицинской сестры или медицинского брата.
1.2 Задачи	1. освоить нормы профессионального и делового общения в медицинской организации. 2. научиться структурировать устное сообщение, передачу смены, телефонный разговор и краткий доклад. 3. освоить подготовку служебных текстов и профессиональных электронных сообщений. 4. сформировать навыки командного взаимодействия, обратной связи и передачи информации по стандартизированной структуре. 5. научиться соблюдать профессиональные границы, конфиденциальность и требования к цифровой коммуникации. 6. освоить базовые приемы предупреждения и деэскалации конфликтов, ответа на возражения и претензии.
2. МЕСТО В СТРУКТУРЕ ООП	
Позиция	Содержание
Цикл ООП	общепрофессиональный цикл
Индекс	ОПЦ.10
Статус в учебном плане	вариативная часть образовательной программы
Семестр освоения	2
Промежуточная аттестация	зачет (2 семестр)
Кафедра	ОЭФ
Требования к предварительной подготовке	Дисциплина опирается на общую языковую подготовку и базовые навыки межличностного общения. Осваивается во взаимосвязи с СГ.07 «Психология общения» и ОП.08 «Информационные технологии в профессиональной деятельности».
Последующие дисциплины, МДК и практики	Результаты используются в профессиональных модулях и практиках, где требуется взаимодействие с пациентами, законными представителями, коллегами и руководителями, а также устное и письменное документирование профессиональной информации.
Источник объемных параметров	Учебный план ДВГМУ. ФГОС СПО и примерная образовательная программа использованы для определения обязательных результатов, компетенций и рекомендуемого содержания.
3. КОМПЕТЕНЦИИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ	
Код	Компетенция

ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3.1. Результаты освоения

Результат	Содержание
Знать	• принципы профессиональной коммуникации, деловой этики, субординации и профессиональных границ • структуру устного профессионального сообщения, передачи смены, инструктажа, телефонного разговора и краткого доклада • требования к ясности, точности, нейтральному тону и реквизитам служебного текста • правила профессионального общения по электронной почте и в цифровых каналах, требования к конфиденциальности и минимизации передаваемых данных • принципы командного взаимодействия, активного слушания, обратной связи и стандартизированной передачи информации, включая SBAR • базовые причины профессиональных конфликтов и приемы их предупреждения и деэскалации
Уметь	• проводить передачу смены и краткое профессиональное сообщение с выделением существенной информации • вести телефонный разговор, идентифицировать себя и собеседника, фиксировать договоренность и подтверждать понимание • составлять служебную записку, объяснительную, электронное письмо и иные краткие профессиональные тексты • использовать структуру SBAR при передаче информации в учебной профессиональной ситуации • формулировать поручение или запрос в пределах полномочий с указанием ожидаемого результата и срока • применять активное слушание, уточнение, перефразирование и конструктивную обратную связь • корректно реагировать на возражение, претензию или эмоционально напряженную ситуацию
Владеть навыками	• навыками структурирования устной и письменной профессиональной информации • навыками командной коммуникации и подтверждения передачи критически значимой информации • навыками профессионального общения в цифровой среде с соблюдением конфиденциальности • приемами конструктивной обратной связи и деэскалации конфликта

3.2. Матрица формирования и оценки компетенций

Код	Содержание проверяемого проявления	Основные разделы	Средства оценки
-----	------------------------------------	------------------	-----------------

Код	Содержание проверяемого проявления	Основные разделы	Средства оценки
ОК 03	Планирует подготовку сообщения или документа, выбирает профессионально допустимый способ взаимодействия.	Профессиональное общение в медицинской организации; Письменная профессиональная коммуникация; Командное и межпрофессиональное взаимодействие; Сложные коммуникации, конфликт и самопрезентация	практическое задание, ситуационная задача
ОК 04	Работает в паре и группе, корректно распределяет роли, принимает и передает обратную связь.	Профессиональное общение в медицинской организации; Устная профессиональная коммуникация и передача информации; Командное и межпрофессиональное взаимодействие; Сложные коммуникации, конфликт и самопрезентация	экспертное наблюдение, ролевая ситуация
ОК 05	Формулирует устное и письменное сообщение на русском языке ясно, точно и с учетом профессионального контекста.	Профессиональное общение в медицинской организации; Устная профессиональная коммуникация и передача информации; Письменная профессиональная коммуникация; Цифровые каналы профессионального общения; Командное и межпрофессиональное взаимодействие; Сложные коммуникации, конфликт и самопрезентация	устный ответ, письменная работа, практическое задание
ОК 09	Использует профессиональную документацию и цифровые каналы по	Устная профессиональная коммуникация и передача информации;	работа с документом, ситуационная задача

Код	Содержание проверяемого проявления	Основные разделы	Средства оценки
	назначению, соблюдает требования к форме и конфиденциальности.	Письменная профессиональная коммуникация; Цифровые каналы профессионального общения	
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ			

4.1. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Часы
Объем программы	63
Лекции	20
Практические занятия	43
Курсовая работа	0
Контроль и иная контактная работа	0
Промежуточная аттестация	зачет (2 семестр)

Контрольная сумма: $20 + 43 = 63$ академических часов. Объем и распределение часов соответствуют локальному учебному плану.

4.2. Тематический план и содержание

№	Раздел / тема	Содержание	Семестр	Лекции	Практические	Компетенции
1	Профессиональное общение в медицинской организации	Цели профессиональной коммуникации. Деловая этика и субординация. Профессиональные границы. Вербальные и невербальные средства. Барьеры общения. Коммуникационная культура медицинской организации.	2	4	6	ОК 03, ОК 04, ОК 05
2	Устная профессиональная коммуникация и передача информации	Передача смены, краткий доклад, инструктаж, совещание, телефонный разговор. Активное слушание. Уточнение и подтверждение понимания. Стандартизированная передача информации по	2	4	9	ОК 04, ОК 05, ОК 09

№	Раздел / тема	Содержание	Семестр	Лекции	Практические	Компетенции
		структуре SBAR.				
3	Письменная профессиональная коммуникация	Служебная записка, заявление, объяснительная, деловое письмо. Структура, реквизиты, ясность, точность, нейтральный тон. Редактирование текста и устранение двусмысленности.	2	3	7	ОК 03, ОК 05, ОК 09
4	Цифровые каналы профессионального общения	Корпоративная электронная почта и мессенджеры. Правила цифрового этикета. Минимизация передаваемых данных. Конфиденциальность. Риски несанкционированной передачи информации и требования к профессиональному поведению в цифровой среде.	2	3	7	ОК 05, ОК 09
5	Командное и межпрофессиональное взаимодействие	Роли в команде. Формулирование задачи и ожидаемого результата. Обратная связь. Согласование действий. Коммуникативные ошибки при совместной работе и способы их предупреждения.	2	3	7	ОК 03, ОК 04, ОК 05
6	Сложные коммуникации, конфликт и самопрезентация	Причины конфликта. Поведение при претензии и возражении. Деэскалация. Профессиональная позиция и границы. Публичное выступление и самопрезентация. Анализ коммуникативной	2	3	7	ОК 03, ОК 04, ОК 05

№	Раздел / тема	Содержание	Семестр	Лекции	Практические	Компетенции
		ситуации.				
Итого				20	43	63

4.3. Практическая подготовка в рамках практических занятий

Передача смены. По краткому описанию ситуации подготовить и устно передать информацию следующему сотруднику по структуре SBAR. Оценить полноту, последовательность, краткость и наличие ожидаемого действия.

Телефонный разговор. Смоделировать телефонный разговор с пациентом или коллегой. Провести идентификацию, уточнить цель обращения, согласовать действие и завершить разговор подтверждением договоренности.

Служебный текст. Составить служебную записку по заданной организационной ситуации.

Проверить реквизиты, фактическую точность, нейтральный тон и отсутствие лишних персональных данных.

Цифровая коммуникация. Проанализировать пример сообщения в корпоративном чате. Выявить нарушения профессионального этикета и конфиденциальности, предложить безопасную редакцию.

Конфликтная ситуация. Ответить на претензию пациента в пределах полномочий.

Продемонстрировать активное слушание, уточнение фактов, деэскалацию и корректное направление дальнейших действий.

Командная задача. В малой группе распределить роли, сформулировать задачу, критерий результата и срок. Провести короткую обратную связь по завершении.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации

Результат	Методы оценки
Знания	устный опрос, тестирование, письменные задания, анализ профессиональных источников
Умения	практические задания, ситуационные задачи, работа с документами или алгоритмами
Навыки	экспертное наблюдение, чек-лист практического действия, анализ результата и документирование
Промежуточная аттестация	зачет в 2 семестре

5.2. Контрольные вопросы

1. Понятие профессиональной коммуникации в медицинской организации. Цели и основные барьеры.
2. Деловая этика, субординация и профессиональные границы медицинской сестры.
3. Вербальные и невербальные средства общения. Значение согласованности сообщения.
4. Активное слушание, уточнение и перефразирование.
5. Структура передачи смены и критерии достаточности передаваемой информации.
6. SBAR как способ стандартизированной передачи информации.
7. Правила профессионального телефонного разговора.
8. Требования к служебной записке и объяснительной.
9. Требования к деловому электронному письму.
10. Профессиональная коммуникация в мессенджерах и защита конфиденциальной информации.
11. Командные роли и согласование действий.

12. Конструктивная обратная связь.
13. Причины конфликтов в профессиональной среде и способы профилактики.
14. Алгоритм ответа на претензию или возражение.
15. Структура короткого публичного выступления и правила профессиональной самопрезентации.

5.3. Примерные тестовые задания

1. Какова основная цель стандартизированной передачи информации по SBAR?

- А) Сократить любую передачу до одного предложения Б) Структурировать существенную информацию и ожидаемое действие В) Заменить медицинскую документацию Г) Передать только персональные данные пациента

2. Какой элемент должен присутствовать в начале профессионального телефонного разговора?

- А) Идентификация себя и подразделения Б) Обсуждение всех деталей случая В) Личное мнение о пациенте Г) Передача данных третьим лицам

3. Какое качество служебного текста является обязательным?

- А) Эмоциональность Б) Неоднозначность В) Ясность и фактическая точность Г) Использование разговорных сокращений

4. Как следует передавать сведения о пациенте в цифровом канале?

- А) В любом удобном мессенджере Б) Только в разрешенном канале и в минимально необходимом объеме В) В личной переписке со знакомыми коллегами Г) Публиковать без фамилии в открытой группе

5. Какой прием относится к активному слушанию?

- А) Перебивание Б) Перефразирование и уточнение В) Смена темы Г) Оценочное замечание

6. Какое действие уместно при нарастании конфликта?

- А) Повышение голоса Б) Игнорирование собеседника В) Спокойное обозначение фактов, эмоций и возможных следующих шагов Г) Переход на личные оценки

7. Конструктивная обратная связь должна быть прежде всего:

- А) Конкретной и связанной с наблюдаемым поведением Б) Обобщающей личностные качества В) Публичной во всех случаях Г) Максимально эмоциональной

8. Что необходимо при передаче поручения?

- А) Только указать исполнителя Б) Указать задачу, ожидаемый результат и срок, затем подтвердить понимание В) Использовать неофициальные сокращения Г) Не фиксировать договоренность

9. Что нарушает профессиональные границы?

- А) Обсуждение рабочей задачи с коллегой, которому информация нужна для работы Б) Разглашение сведений о пациенте вне профессиональной необходимости В) Уточнение полученной информации Г) Использование стандартизированной формы передачи

10. Какой заголовок электронного письма предпочтителен?

- А) Пустой Б) Срочно!!! В) Кратко отражающий тему и действие Г) Личное сообщение

11. Что повышает надежность передачи критически значимой информации?

- А) Предположение, что собеседник понял Б) Подтверждение понимания и повтор ключевой информации В) Передача через третье лицо без необходимости Г) Использование жаргона

12. Как лучше отвечать на обоснованную претензию?

- А) Отрицать проблему до выяснения обстоятельств Б) Выслушать, уточнить факты, обозначить доступные действия и границы полномочий В) Прервать разговор Г) Перевести ответственность на другого сотрудника

13. Какова рекомендуемая структура короткого профессионального сообщения?

- А) Вступление, основная информация, вывод или ожидаемое действие Б) Только вступление В) Свободный поток мыслей Г) Только вывод

14. Что помогает предупредить ошибку командного взаимодействия?

- А) Неопределенное распределение ролей Б) Явное согласование ролей и критериев результата
В) Отсутствие обратной связи Г) Передача информации без уточнений

15. К какому результату относится ОК 05 в данной дисциплине?

- А) К точной устной и письменной коммуникации на государственном языке Б) К стерилизации изделий
В) К вакцинации Г) К расчету доз лекарственных препаратов

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Ответ	2	1	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1

5.4. Практические и ситуационные задания

1. Передача смены. По краткому описанию ситуации подготовить и устно передать информацию следующему сотруднику по структуре SBAR. Оценить полноту, последовательность, краткость и наличие ожидаемого действия.
2. Телефонный разговор. Смоделировать телефонный разговор с пациентом или коллегой. Провести идентификацию, уточнить цель обращения, согласовать действие и завершить разговор подтверждением договоренности.
3. Служебный текст. Составить служебную записку по заданной организационной ситуации. Проверить реквизиты, фактическую точность, нейтральный тон и отсутствие лишних персональных данных.
4. Цифровая коммуникация. Проанализировать пример сообщения в корпоративном чате. Выявить нарушения профессионального этикета и конфиденциальности, предложить безопасную редакцию.
5. Конфликтная ситуация. Ответить на претензию пациента в пределах полномочий. Продемонстрировать активное слушание, уточнение фактов, деэскалацию и корректное направление дальнейших действий.
6. Командная задача. В малой группе распределить роли, сформулировать задачу, критерий результата и срок. Провести короткую обратную связь по завершении.

5.5. Критерии оценивания

Оценка	Критерии
Отлично	Результат выполнен полностью и самостоятельно. Терминология корректна. Решение обосновано. Практическое действие выполнено в правильной последовательности с соблюдением требований безопасности, этики и документирования.
Хорошо	Основной результат достигнут. Допущены отдельные неточности, которые не меняют смысл решения и не создают риска для пациента, персонала или качества документации.
Удовлетворительно	Результат достигнут частично. Требуется помощь преподавателя. Имеются ошибки в обосновании, последовательности или оформлении, которые обучающийся способен исправить после указания.
Неудовлетворительно	Ключевой результат не достигнут. Имеются существенные ошибки в содержании, алгоритме, безопасности, коммуникации или документировании.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Код	Библиографическая запись или ресурс
Л1	Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие.

Л2	Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие.
Л3	ГОСТ Р 7.0.97. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.
Л4	Мухина С. А., Тарновская И. И. Теоретические основы сестринского дела. Москва, ГЭОТАР-Медиа.
Э1	Федеральная электронная медицинская библиотека, https://femb.ru/
Э2	ЭБС «Консультант студента» и ЭБС «Лань», доступ по подписке ДВГМУ.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ			
Аудитория	Назначение	Оснащение и ПО	Вид работ
УК-1-507	Практические занятия	Парты (16), стулья (32), Рабочее место преподавателя, Доска классная, ноутбук. Компьютерная техника с лицензионным программным обеспечением и возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Мультимедийная установка - оборудование для аудиовизуализации, рециркулятор воздуха.	Аудиторная
УК-1-ЛЗ-512	Лекции	Лекции, Ноутбук (1), мультимедийный проектор (1), экран (1), парты(24), стулья (50), кафедра(1). Компьютерная техника с лицензионным программным обеспечением и возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Образовательный портал - Собственная разработка ДВГМУ.	Аудиторная
УК-1-328	Самостоятельная работа студентов	ПК (20), столы (60), стулья (100). Стенды информационные. Учебно-наглядные пособия. Компьютерная техника с лицензионным программным обеспечением и возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Мультимедийная установка для аудиовизуализации. Машины офисные и оборудование (принтер, сканер, МФУ и др.) Занятия тестирования учебный центр-12 ПК (10)	Самостоятельная работа студентов