

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель ОЦ по специальности  
31.05.03 Стоматология  
Стоматологический факультет  
Протокол заседания  
Стоматологического факультета  
№ 9 от 25 мая 2023 г.

#### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине

Коммуникативные технологии профессионального  
взаимодействия

(наименование)

образовательная программа

31.05.03 Стоматология

форма обучения

очная

Йошкар-Ола, 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка .....	3
2. Структура учебной дисциплины для очной формы обучения .....	8
3. Содержание учебной дисциплины.....	9
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	13
5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины .....	14
6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины.....	15
Приложение к РПУД.....	19

## 1. Пояснительная записка

### Цель изучения учебной дисциплины:

Цель – овладение знаниями, связанными со способностью и готовностью осуществлять эффективные модели взаимодействия в профессиональном общении с учетом дальнейшего обучения и профессиональной деятельности по специальности «Стоматология».

### Место учебной дисциплины в учебном плане:

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия» относится к коммуникативному модулю обязательной части учебного плана по специальности 31.05.03 Стоматология.

**Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:**

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<b>УК-4</b> . Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	<b>Знать:</b> основы профессиональной коммуникативной культуры <b>Уметь:</b> применять знания в области психологии общения и в профессиональных ситуациях взаимодействия <b>Владеть:</b> навыками профессионального взаимодействия в различных социальных ситуациях
<b>УК-6</b> Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	<b>Знать:</b> способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям <b>Уметь:</b> совершенствовать собственную деятельность на основе самооценки по выбранным критериям <b>Владеть:</b> навыками определения приоритетов профессионального роста и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
<b>ПК-12</b> Способен применять основные принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан,	ПК-12.1 Руководит работой младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях и их	<b>Знать:</b> особенности работы младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях

<p>в медицинских организациях и их структурных подразделениях</p>	<p>структурных подразделениях</p>	<p><b>Уметь:</b> организовать работу младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях <b>Владеть:</b> навыками руководства работой младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях и их структурных подразделениях</p>
<p><b>ПК-15</b> Способен проводить обучение основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, навыкам самоконтроля основных физиологических показателей, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний</p>	<p><b>ПК-15.3</b> Формирует у пациентов (их родственников / законных представителей) позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического</p>	<p><b>Знать:</b> правила взаимодействия с пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического <b>Уметь:</b> взаимодействовать с пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического <b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического</p>
<p><b>ПК-16</b> Способен проводить просветительскую деятельность по устранению факторов риска и формированию навыков здорового образа жизни</p>	<p><b>ПК-16.1</b> Проводит санитарно-гигиеническое просвещение среди пациентов (их родственников / законных представителей) и медицинских работников по устранению факторов риска и формированию навыков здорового образа</p>	<p><b>Знать:</b> основы профилактической медицины, направленной на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения стоматологических</p>

	<p>жизни</p>	<p>заболеваний; основные тенденции проявления и уровень распространенности стоматологических заболеваний в стране; их раннюю диагностику, выявление причин и условий их возникновения и развития.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать и оценивать качество медицинской, стоматологической помощи, состояние здоровья населения, влияние на него факторов образа жизни, окружающей среды и организации медицинской помощи; проводить с больными и их родственниками профилактические мероприятия по повышению сопротивляемости организма к неблагоприятным факторам внешней среды; пропагандировать здоровый образ жизни.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками, направленными на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, методами оценки состояния стоматологического здоровья населения различных возрастно-половых групп</p>
	<p>ПК-16.2 Формирует у пациентов (их родственников / законных представителей) мотивации к ведению здорового образа жизни и отказу от вредных привычек</p>	<p><b>Знать:</b> о методах профессиональной и личной гигиены рта, методиках обучения населения основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, об основных критериях здорового образа жизни и методах его формирования; социально-гигиенических и медицинских аспектах алкоголизма, наркомании, основных принципах их профилактики; о формах и методах санитарно-</p>

		<p>гигиенического просвещения среди населения.</p> <p><b>Уметь:</b> проводить с больными (их родственниками/ законными представителями) профилактические мероприятия оздоровительного характера, обучение пациентов навыкам самоконтроля основных физиологических показателей, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике заболеваний твердых тканей зубов, пародонта;</p> <p>проводить санитарно-гигиеническое просвещение среди пациентов (их родственниками/ законными представителями) и медицинских работников с целью формирования здорового образа жизни; формировать у пациентов (их родственников/ законных представителей) поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками оценки состояния стоматологического здоровья населения различных возрастно-половых групп; чистки зубов и подбора предметов и средств гигиены с учетом возраста ребенка, его заболевания и мануальных навыков по уходу за полостью рта;</p> <p>применять навыки формирования у пациентов (их родственников/ законных представителей) мотивации к ведению здорового образа жизни и отказу от вредных привычек, формирования позитивного поведения, направленного на сохранение и повышение уровня здоровья</p>
--	--	---

**Формы текущего контроля успеваемости обучающихся:** устный опрос, доклад/

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

## 2. Структура учебной дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 32 ч., самостоятельная работа обучающихся 40 ч., 2 семестр.

№ п/п	Раздел учебной дисциплины/темы	Всего	Виды учебной работы (в часах)				
			Контактная			Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинар/ Практические занятия/ курсовая работа	Лабораторные занятия		
<b>1</b>	<b>Раздел 1. «Психология общения»</b> Тема 1.1. «Общение как социально-психологическое явление»	4	1	1			2
<b>2</b>	Тема 1.2. «Модели общения. Личность и общение»	6	1	1			4
<b>3</b>	Тема 1.3. «Общение как восприятие людьми друг друга».	7	1	2			4
<b>4</b>	Тема 1.4. «Общение как межличностное взаимодействие».	7	1	2			4
<b>5</b>	<b>Раздел 2. «Профессиональное общение медицинского работника»</b> Тема 2.1. «Психологические аспекты делового общения»	7	1	2			4
<b>6</b>	Тема 2.2. «Правила ведения деловой беседы, убеждения»	5	1	-			4
<b>7</b>	Тема 2.3. «Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника».	7	1	2			4
<b>8</b>	Тема 2.4. «Особенности профессионального общения медицинского работника».	8	2	2			4
<b>9</b>	Тема 2.5. «Этические принципы и гигиена общения медицинского работника».	8	2	2			4
<b>10</b>	Тема 2.6. «Конфликт в профессиональной деятельности».	8	2	2			4
<b>11</b>	Тема 2.7. «Реализация индивидуального подхода».	5	1	2			2
	<b>зачет</b>						
	<b>итого:</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>

### 3. Содержание учебной дисциплины

№	Наименование раздела учебной дисциплины /темы	Содержание
1	<p><b>Раздел 1. «Психология общения»</b>  Тема 1.1. «Общение как социально-психологическое явление»</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>  Понятие «общение» в психологии. Представление об общении как многогранном и многокачественном явлении. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Соотношение понятий общение и личность. Влияние общения на личность и личности на результаты общения. Личность как субъект общения.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b>  Феномен "неподтвержденной" личности. Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b>  Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая формула общения: канал - знак/значение - смысл - отношение - поведение личность. Подготовка докладов.</p>
2	<p>Тема 1.2. «Модели общения. Личность и общение»</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>  Интерактивная, линейная, трансакционная, когнитивная, гуманистическая модели общения. Теория обмена как объяснительная модель межличностного общения. Ролевая парадигма и драматургический подход.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b>  Представление об основах прагматики человеческих коммуникаций. Личностный подход к общению. Потребности, мотивы и направленность личности в общении. Исследование коммуникативной компетентности.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b>  Социальные способности личности. Стили общения. Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения. Феномен личного влияния. Власть и лидерство в общении. Типы личного влияния в общении. Подготовка докладов.</p>
3	<p>Тема 1.3. «Общение как восприятие людьми друг друга».</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>  Межличностное общение и социальная перцепция. Механизмы восприятия человека человеком. Эффекты</p>

		<p>межличностного восприятия: приписывание партнеру характеристик, не представленных в реальности, эффект ореола (формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени), эффект новизны и первичности.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Первое впечатление и точность интерпретации. Психологические основы и закономерности понимания. Роль эмоций и чувств в общении. Эмпатия.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Восприятие людьми друг другом в процессе общения. Подготовка докладов.</p>
4	Тема 1.4. «Общение как межличностное взаимодействие».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Виды социальных взаимодействий, барьеры общения, способы преодоления, роли и ролевые ожидания в общении.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> «Треугольник С. Карпмана»: позиции Жертвы Агрессора, Спасателя.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Понятие манипуляции в общении, способы преодоления, техники и приемы эффективного общения, правила слушания. Подготовка докладов.</p>
5	<p><b>Раздел 2.</b> <b>«Профессиональное общение медицинского работника»</b> Тема 2.1. «Психологические аспекты делового общения»</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Определение и значение делового общения. Отличие делового общения от других видов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Специфика отбора средств общения для данного вида.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Значение знаний об особенностях и правилах делового общения профессиональной деятельности. Подготовка докладов.</p>
6	Тема 2.2. «Правила ведения деловой беседы, убеждения»	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Деловая беседа как основная форма профессионального общения.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Правила и функции деловой беседы, этапы деловой беседы</p>

7	Тема 2.3. «Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Учет установок в общении. Сущность феномена установок. Положительные и отрицательные установки в общении. Причины, которые обуславливают характер установок. Подготовка докладов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Установки, способствующие эффективному общению: одобрение, самоодобрение, эмпатия (стремление к пониманию и приятию другого человека). Их характеристики и способы формирования. Установки, затрудняющие взаимопонимание в процессе общения. Возможности преодоления негативных установок.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Роль самопрезентации в общении с пациентом. Приемы расположения к себе. Положительный имидж. Репутация. Подготовка докладов.</p>
8	Тема 2.4. «Особенности профессионального общения медицинского работника».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Личность врача. Типы идеального врача по Ташлыкову. Лидерские качества врача. Коммуникативная компетентность.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Коппинг-стратегии. Трансфер и контртрансфер в деятельности врача – виды, признаки положительного и отрицательного переноса.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Влияние трансфера и контртрансфера на лечебно-диагностический процесс. Личность пациента. Тип «идеального пациента». Понятие внутренней картины здоровья. Оценка и самооценка здоровья. Подготовка докладов.</p>
9	Тема 2.5. «Этические принципы и гигиена общения медицинского работника».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Этика как регулятор различных видов деятельности человека. Нормативная этика – база нравственных принципов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Соблюдение этических норм – необходимое условие профессиональных функций. Понятие «Деловой этикет».</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Нормы этикета при ведении острого диалога, предъявлении претензий, критики. Подготовка докладов.</p>

10	Тема 2.6. «Конфликт в профессиональной деятельности».	<b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Особенности производственных конфликтов.
		<b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.
		<b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Подготовка докладов.
11	Тема 2.7. «Реализация индивидуального подхода».	<b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Толерантность.
		<b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.
		<b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Феномен личностного влияния. Эффект плацебо. Подготовка докладов.

#### Распределение трудоемкости СРС при изучении учебной дисциплины

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к зачету	12
Проработка конспекта лекций	8
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	6
Проработка учебного материала	8
Написание докладов и рефератов	6
Решение отдельных задач	-

#### **4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

##### **Основная литература**

Основы личностной и коммуникативной культуры: культура и личность : учебное пособие : [16+] / С. В. Кущенко, Я. С. Иващенко, Е. Л. Плавская [и др.] ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 62 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575261> - (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

##### **Дополнительная литература**

Нежелченко, Е. В. Основы коммуникативной компетентности : учебное пособие : [16+] / Е. В. Нежелченко, С. Н. Ясенок. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 84 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=686787> - (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

## 5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническую базу для проведения лекционных и практических занятий по учебной дисциплине составляют:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения (реквизиты подтверждающего документа)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, <b>каб. №211</b>	Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: переносной ноутбук, мультимедийный проектор, экран.	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г., Windows 10 Education, Windows 8, Windows 7 Professional (Microsoft Open License), Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License), Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License), Kaspersky Endpoint Security (Лицензия №17Е0-171117-092646-487-711, договор №Tr000171440 от 17.07.2017 г.).
<b>Кабинет для самостоятельной работы (№302)</b>	Рабочее место преподавателя, доска, специализированная учебная мебель, автоматизированные рабочие места(10 компьютеров), с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную образовательную среду организации (ASUSTeK Intel(R) Celeron(R) CPU G3930 @ 2.90GHz/4096 (DIMM_B1-4096.00))	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г. Windows 7 Professional (Средства для разработки и проектирования, доступные по подписке Microsoft Imagine Premium). Sys Ctr Endpoint Protection ALNG Subscriptions VL OLV5 E 1Month AcademicEdition Enterprise Per User (Сублиц. договор № Tr000171440 от 17.07.2017). Office Standart, 2010 (Microsoft Open License). Архиватор 7-zip (GNU LGPL). Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное ПО). Adobe Flash Player (Бесплатное ПО)
<b>Аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации (№ 304)</b>	Специализированная учебная мебель 38 шт., рабочее место ПЭВМ (компьютеры) 35 шт., стулья 38 шт., шкаф для хранения личных вещей 2 шт.	

## **6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины**

### **Методические указания для обучающихся с целью подготовки к лекционным занятиям**

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

– вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

– желательно оставлять в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций;

– дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

### **Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям**

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания, выданного на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная её часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического применения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении

полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

Записи имеют первостепенное значение для подготовки к семинарским работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать обучающимся следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим. Изучение обучающимися фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства.

Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

При этом следует обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно - справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

#### **Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины в ходе самостоятельной работы**

Методика организации самостоятельной работы обучающихся зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных особенностей обучающихся и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает обучающимся варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения обучающимися графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Обучающийся может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
- написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выполнения выпускных квалификационных работ и др.

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

по дисциплине	Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия
	<hr/>
	(наименование)
Образовательная программа	31.05.03 Стоматология
	<hr/>

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.  
.....21
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания. ....27
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....39

**1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.**

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ, предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Планируемые результаты освоения программы (код и содержание компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства представления в ФОС
1	<b>УК-4</b> . Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	<b>Знать:</b> основы профессиональной коммуникативной культуры <b>Уметь:</b> применять знания в области психологии общения и в профессиональных ситуациях взаимодействия <b>Владеть:</b> навыками профессионального взаимодействия в различных социальных ситуациях	Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к зачету
2	<b>УК-6</b> Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	<b>Знать:</b> способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям <b>Уметь:</b> совершенствовать собственную деятельность на основе самооценки по выбранным критериям <b>Владеть:</b> навыками	Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к зачету

			определения приоритетов профессионального роста и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	
3	<b>ПК-12</b> Способен применять основные принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан, в медицинских организациях и их структурных подразделениях	ПК-12.1 Руководит работой младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях и их структурных подразделениях	<b>Знать:</b> особенности работы младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях <b>Уметь:</b> организовать работу младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях <b>Владеть:</b> навыками руководства работой младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях и их структурных подразделениях	Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к зачету
4	<b>ПК-15</b> Способен проводить обучение основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, навыкам самоконтроля основных физиологических показателей, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний	ПК-15.3 Формирует у пациентов (их родственников / законных представителей) позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического	<b>Знать:</b> правила взаимодействия с пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического <b>Уметь:</b> взаимодействовать с	Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к зачету

			<p>пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленного на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками взаимодействия с пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленного на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического</p>	
4 5	<p><b>ПК-16</b> Способен проводить просветительскую деятельность по устранению факторов риска и формированию навыков здорового образа жизни</p>	<p>ПК-16.1 Проводит санитарно-гигиеническое просвещение среди пациентов (их родственников / законных представителей) и медицинских работников по устранению факторов риска и формированию навыков здорового образа жизни</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>основы профилактической медицины, направленной на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения стоматологических заболеваний; основные тенденции проявления и уровень распространенности стоматологических заболеваний в</p>	<p>Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к зачету</p>

			<p>стране; их раннюю диагностику, выявление причин и условий их возникновения и развития.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать и оценивать качество медицинской, стоматологической помощи, состояние здоровья населения, влияние на него факторов образа жизни, окружающей среды и организации медицинской помощи; проводить с больными и их родственниками профилактические мероприятия по повышению сопротивляемости организма к неблагоприятным факторам внешней среды; пропагандировать здоровый образ жизни.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками, направленными на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, методами оценки состояния стоматологического здоровья населения различных возрастно-половых групп</p>	
		ПК-16.2 Формирует у пациентов (их родственников / законных представителей)	<p><b>Знать:</b> о методах профессиональной и личной гигиены рта, методиках обучения</p>	Темы докладов, Вопросы для устного опроса,

		<p>мотивации к ведению здорового образа жизни и отказу от вредных привычек</p>	<p>населения основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, об основных критериях здорового образа жизни и методах его формирования; социально-гигиенических и медицинских аспектах алкоголизма, наркомании, основных принципах их профилактики; о формах и методах санитарно-гигиенического просвещения среди населения.</p> <p><b>Уметь:</b>  проводить с больными (их родственниками/ законными представителями) профилактические мероприятия оздоровительного характера, обучение пациентов навыкам самоконтроля основных физиологических показателей, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике заболеваний твердых тканей зубов, пародонта; проводить санитарно-гигиеническое просвещение среди пациентов (их родственниками/ законными</p>	<p>Перечень вопросов к зачету</p>
--	--	--	--	-----------------------------------

			<p>представителями) и медицинских работников с целью формирования здорового образа жизни;</p> <p>формировать у пациентов (их родственников/ законных представителей) поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками оценки состояния стоматологического здоровья населения различных возрастно-половых групп; чистки зубов и подбора предметов и средств гигиены с учетом возраста ребенка, его заболевания и мануальных навыков по уходу за полостью рта;</p> <p>применять навыки формирования у пациентов (их родственников/ законных представителей) мотивации к ведению здорового образа жизни и отказу от вредных привычек, формирования позитивного поведения, направленного на сохранение и повышение уровня здоровья</p>	
--	--	--	---	--

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания.**

**Текущая аттестация по дисциплине *Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия***

Обучающиеся по специальности 31.05.03 Стоматология проходят текущую аттестацию во 2 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- доклад;
- устный опрос.

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

<b>№ п\п</b>	<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции/ Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1	<b>Раздел 1. «Психология общения»</b> Тема 1.1. «Общение как социально-психологическое явление»	УК-4.1 УК-6.3	Устный опрос Доклад
2	Тема 1.2. «Модели общения. Личность и общение»	УК-4.1 УК-6.3	Устный опрос Доклад
3	Тема 1.3. «Общение как восприятие людьми друг друга».	УК-4.1 УК-6.3 ПК-16.1	Устный опрос Доклад
4	Тема 1.4. «Общение как межличностное взаимодействие».	УК-4.1 УК-6.3 ПК-16.1	Устный опрос Доклад
5	<b>Раздел 2. «Профессиональное общение медицинского работника»</b> Тема 2.1. «Психологические аспекты делового общения»	УК-4.1 ПК-15.3 ПК-16.1-16.2	Устный опрос Доклад
6	Тема 2.2. «Правила ведения деловой беседы, убеждения»	ПК-12.1 ПК-15.3 ПК-16.1-16.2	Устный опрос Доклад
7	Тема 2.3. «Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника».	УК-6.3 ПК-12.1 ПК-15.3 ПК-16.2	Устный опрос Доклад
8	Тема 2.4. «Особенности профессионального общения медицинского работника».	ПК-12.1 ПК-15.3 ПК-16.2	Устный опрос Доклад
9	Тема 2.5. «Этические принципы и гигиена общения медицинского работника».	ПК-12.1 ПК-15.3 ПК-16.2	Устный опрос Доклад
10	Тема 2.6. «Конфликт в профессиональной деятельности».	УК-6.3 ПК-12.1 ПК-15.3 ПК-16.2	Устный опрос Доклад
11	Тема 2.7. «Реализация	ПК-12.1	Устный опрос

	индивидуального подхода».	ПК-15.3 ПК-16.2	Доклад
--	---------------------------	--------------------	--------

### Вопросы для устного опроса

1. Понятие «общение» в психологии.
2. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие.
3. Соотношение понятий общение и личность. Личность как субъект общения.
4. Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения.
5. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности.
6. Интерактивная, линейная, транзакционная, когнитивная, гуманистическая модели общения.
7. Личностный подход к общению. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
8. Социальные способности личности.
9. Стили общения. Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения.
10. Феномен личного влияния.
11. Власть и лидерство в общении. Типы личного влияния в общении.
12. Межличностное общение и социальная перцепция.
13. Механизмы восприятия человека человеком.
14. Эффекты межличностного восприятия: приписывание партнеру характеристик, не представленных в реальности, эффект ореола (формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени), эффект новизны и первичности.
15. Первое впечатление и точность интерпретации.
16. Психологические основы и закономерности понимания.
17. Роль эмоций и чувств в общении. Эмпатия.
18. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
19. Виды социальных взаимодействий, барьеры общения, способы преодоления, роли и ролевые ожидания в общении.
20. Понятие манипуляции в общении, способы преодоления, техники и приемы эффективного общения, правила слушания.
21. Определение и значение делового общения. Отличие делового общения от других видов.
22. Деловая беседа как основная форма профессионального общения.
23. Правила и функции деловой беседы, этапы деловой беседы
24. Учет установок в общении. Сущность феномена установки. Положительные и отрицательные установки в общении. Причины, которые обуславливают характер установок.
25. Роль самопрезентации в общении с пациентом. Приемы расположения к себе.
26. Положительный имидж. Репутация.
27. Личность врача. Типы идеального врача по Ташлыкову.
28. Лидерские качества врача. Коммуникативная компетентность.
29. Копинг-стратегии. Трансфер и контртрансфер в деятельности врача – виды, признаки положительного и отрицательного переноса.
30. Личность пациента. Тип «идеального пациента».
31. Понятие внутренней картины здоровья. Оценка и самооценка здоровья.
32. Нормативная этика – база нравственных принципов.
33. Понятие «Деловой этикет».

34. Нормы этикета при ведении острого диалога, предъявлении претензий, критики.
35. Особенности производственных конфликтов.
36. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.
37. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
38. Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Толерантность.
39. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.
40. Феномен личностного влияния. Эффект плацебо.

### **Средство оценивания: устный опрос**

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если обучающийся не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

### **Перечень тем докладов**

1. Основные формы коммуникации.
2. Вербальная, невербальная и паравербальная коммуникации.
3. Коммуникативные стратегии и тактики, риторические, стилистические и языковые нормы и приемы.
4. Специфика квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров.
5. Коммуникативное воздействие и взаимодействие в различных риторических жанрах.
6. Эффективность речи и личность говорящего.
7. Законы современной риторики, их взаимосвязь.
8. Принцип коммуникативного сотрудничества в публичной речи.
9. Эпидейктическая речь.
10. Аргументирующая речь.
11. Информационная речь, ее особенности.
12. Коммуникативная компетентность.
13. Невербальные средства общения.

### **Средство оценивания: доклад**

Шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется, если:

– доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;

– обучающийся представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;

– автор отвечает на вопросы аудитории;

– показано владение специальным аппаратом;

– выводы полностью отражают поставленные цели и содержание работы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

– доклад четко выстроен;

– демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;

– обучающийся не может ответить на некоторые вопросы;

– докладчик уверенно использовал общенаучные и специальные термины;

– выводы докладчика не являются четкими.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

– доклад зачитывается;

– представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно;

– докладчик не может четко ответить на вопросы аудитории;

– показано неполное владение базовым научным и профессиональным аппаратом;

– выводы имеются, но они не доказаны.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

– содержание доклада не соответствует теме;

– отсутствует демонстрационный материал;

– докладчик не может ответить на вопросы;

– докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;

– отсутствуют выводы.

## Промежуточная аттестация по дисциплине **Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия**

Обучающиеся по специальности 31.05.03 Стоматология проходят промежуточную аттестацию в форме *зачета* во 2 семестре.

При проведении *экзамена* по дисциплине *Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия* может использоваться устная или письменная форма проведения.

**Примерная структура *зачета* по дисциплине *Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия*:**

### **1. устный ответ на вопросы**

Обучающемуся на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера и практического задания.

### **2. выполнение тестовых заданий**

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 20-30 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

**Ответ обучающегося на *зачете* должен отвечать следующим требованиям:**

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспекте, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики/ из опыта профессиональной деятельности;
- осведомленность в важнейших современных вопросах философии.

**Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:**

- владение профессиональной терминологией;
- последовательное и аргументированное изложение решения.

### **Критерии оценивания ответов на зачете**

<b>Уровень освоения компетенции</b>	<b>Формулировка требований к степени сформированности компетенций</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Компетенции сформированы	Имеет представление об основах профессиональной коммуникативной культуры. Имеет представление об способах совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям. Знает особенности работы младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях. Демонстрирует знание правил взаимодействия с пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического. Демонстрирует знание основ профилактической медицины, направленной на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование	зачтено

	<p>здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения стоматологических заболеваний; основные тенденции проявления и уровень распространенности стоматологических заболеваний в стране; их раннюю диагностику, выявление причин и условий их возникновения и развития.</p> <p>Имеет представление о методах профессиональной и личной гигиены рта, методиках обучения населения основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, об основных критериях здорового образа жизни и методах его формирования; социально-гигиенических и медицинских аспектах алкоголизма, наркомании, основных принципах их профилактики; о формах и методах санитарно-гигиенического просвещения среди населения.</p> <p>Применять знания в области психологии общения и в профессиональных ситуациях взаимодействия.</p> <p>Совершенствует собственную деятельность на основе самооценки по выбранным критериям.</p> <p>Организовывает работу младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях.</p> <p>Взаимодействует с пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического.</p> <p>Анализирует и оценивает качество медицинской, стоматологической помощи, состояние здоровья населения, влияние на него факторов образа жизни, окружающей среды и организации медицинской помощи; проводить с больными и их родственниками профилактические мероприятия по повышению сопротивляемости организма к неблагоприятным факторам внешней среды; пропагандировать здоровый образ жизни.</p> <p>Проводит с больными (их родственниками/законными представителями) профилактические мероприятия оздоровительного характера, обучение пациентов навыкам самоконтроля основных физиологических показателей, способствующим сохранению и укреплению</p>	
--	--	--

	<p>здоровья, профилактике заболеваний твердых тканей зубов, пародонта.</p> <p>Проводит санитарно-гигиеническое просвещение среди пациентов (их родственниками/ законными представителями) и медицинских работников с целью формирования здорового образа жизни.</p> <p>Формирует у пациентов (их родственников/ законных представителей) поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья.</p> <p>Обладает навыками профессионального взаимодействия в различных социальных ситуациях.</p> <p>Владеет навыками определения приоритетов профессионального роста и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям.</p> <p>Обладает навыками руководства работой младшего и среднего медицинского персонала в медицинских организациях и их структурных подразделениях.</p> <p>Обладает способностью взаимодействия с пациентом (его родственниками / законным представителем), с целью сформировать позитивное поведение, направленное на сохранение и повышение уровня здоровья, в том числе и стоматологического</p> <p>Владеет навыками, направленными на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, методами оценки состояния стоматологического здоровья населения различных возрастно-половых групп.</p> <p>Обладает навыками оценки состояния стоматологического здоровья населения различных возрастно-половых групп; чистки зубов и подбора предметов и средств гигиены с учетом возраста ребенка, его заболевания и мануальных навыков по уходу за полостью рта.</p> <p>Владеет навыками формирования у пациентов (их родственников/ законных представителей) мотивации к ведению здорового образа жизни и отказу от вредных привычек, формирования позитивного поведения, направленного на сохранение и повышение уровня здоровья.</p>	
--	--	--

Компетенции не сформированы	Не соответствует критериям оценки зачтено	Не зачтено
-----------------------------	---	------------

### **Рекомендации по проведению зачета**

1. Обучающиеся должны быть заранее ознакомлены с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АНО ВО МОСИ.
2. С критериями оценивания экзамена преподаватель обязан ознакомить обучающихся до начала зачета.
3. Преподаватель в ходе зачета проверяет уровень полученных в течение изучения дисциплины знаний, умений и навыков и сформированность компетенций.
4. Тестирование по дисциплине проводится в Центре оценки и контроля качества образования МОСИ.

### **Перечень вопросов к зачету**

1. Общение как социально-психологическое явление.
2. Общение и основные подходы к его определению.
3. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
4. Виды, уровни и функции общения.
5. Средства общения.
6. Критерии удовлетворенности общением
7. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».
8. Основные факторы восприятие людьми друг друга.
9. Социальная перцепция. Общение как обмен информацией.
10. Общение как межличностное взаимодействие.
11. Моральные нормы и нравственность в общении.
12. Речь, как основное средство человеческого общения.
13. Барьеры в общении и способы их преодоления.
14. Нарушения межличностного общения
15. Социальная установка. Понятие, уровни.
16. Трудности межличностного общения
17. Техники регуляции эмоционального напряжения
18. Стили общения.
19. Социальный статус и социальная роль.
20. Социализация личности.
21. Психологические аспекты делового общения.
22. Правила ведения деловой беседы, убеждения.
23. Особенности взаимодействия с пациентом.
24. Общение, его структура. Функции общения.
25. Межличностная перцепция.
26. Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника.
27. Особенности профессионального общения медицинского работника.
28. Синдром эмоционального выгорания.
29. Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации медицинского работника.
30. Понятие психологической безопасности.
31. Этические принципы и гигиена общения медицинского работника.
32. Конфликт в профессиональной деятельности.
33. Сплоченность и конфликт.
34. Межличностная аттракция.
35. Психологические основы общения в медицине.
36. Понятие о конфликте: определение, функции конфликта.
37. Классификация конфликтов.

38. Пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.
39. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией .
40. Механизмы взаимопонимания в общении. Диалоговая природа общения.
41. Приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
42. Культура поведения. Психологические требования к личности медицинского работника.
43. Модели общения.
44. Прогнозирование и предупреждение конфликта.
45. Деловая беседа как форма профессионального общения.
46. Деловой этикет.
47. Затрудненное общение.
48. Техники общения и приемы психологической саморегуляции.
49. Актуальные проблемы медицинской этики и деонтологии
50. Общение с пациентом. Особенности общения с религиозными пациентами.
51. Особенности профессионального общения с детьми и подростками.
52. Особенности профессионального общения с пациентами среднего и пожилого возраста.

**Тест по дисциплине «Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия»**

1. Слово коммуникация появилось в русском языке в:
  - а) XIX в.
  - б) XVIII в.
  - в) XV в.
  - г) XX в.
  
2. Средства и процесс связи, обмена информацией между различными объектами материального и духовного мира – это...
  - а) коммуникация
  - б) ассимиляция
  - в) культура
  - г) философия
  
3. Социальная коммуникация – это процесс и результаты обмена информацией между...
  - а) людьми
  - б) людьми и животными
  - в) строениями и сооружениями
  - г) объектами живой и неживой природы
  
4. В каком значении в латинском языке использовалось слово «коммуникация»?
  - а) «размышление»
  - б) «передаю, отправляю»
  - в) «связываю, делаю общим»
  - г) «путь сообщения»
  
5. Какое второе название теория коммуникации получила в отечественной научной традиции?
  - а) социология
  - б) коммуникология
  - в) антропология
  - г) семиотика

6. Что является объектом изучения теории коммуникации?
- а) головной мозг
  - б) каналы коммуникации
  - в) любые разновидности коммуникации
  - г) социальная коммуникация
7. Способностью к речевой деятельности обладает только человек.
- а) верно
  - б) неверно
8. Когнитивная функция коммуникации заключается в организации и активизации структур сознания и мышления, а сама коммуникация запускает процесс познания.
- а) верно
  - б) неверно
9. Социокультурная функция коммуникации предполагает возможность получения эстетических оценок и переживаний субъектом в процессе коммуникации. Как правило, она проявляется в тех случаях, когда коммуникативные акты задействуют художественные системы знаков: литературу, живопись, музыку и др.
- а) верно
  - б) неверно
10. Определите «лишний» термин:
- а) реципиент
  - б) продуцент
  - в) получатель информации
  - г) адресат
11. Какая из указанных моделей коммуникации является нелинейной?
- а) модель Аристотеля
  - б) модель Шеннона – Уивера
  - в) модель Квинтилиана
  - г) кибернетическая модель Н. Винера
12. Что из перечисленного не является структурным компонентом коммуникативного акта?
- а) код
  - б) органы речи
  - в) сообщение
  - г) адресант
13. Адресат – он же коммуникатор, автор сообщения.
- а) верно
  - б) неверно
14. Какой из компонентов структуры коммуникативного акта представляет собой средства коммуникации?
- а) код (язык)
  - б) интенция
  - в) обратная связь

г) сообщение

15. Какая из перечисленных моделей коммуникации называется «игровой»?

- а) модель Й. Хейзинги
- б) социально-психологическая модель
- в) модель Квинтилиана
- г) модель Х. Лассуэлла

16. В какой из перечисленных моделей коммуникации центральным понятием является понятие «симметрия»?

- а) модель Аристотеля
- б) модель Н. Винера
- в) модель Й. Хейзинги
- г) модель Т Ньюкомба

17. Укажите, какая из моделей коммуникации является моделью построения публичной речи.

- а) модель Квинтилиана
- б) модель Р.О. Якобсона
- в) модель Шеннона-Уивера
- г) модель Т. Ньюкомба

18. Что из перечисленного НЕ является обязательным, необходимым элементом коммуникативного акта?

- а) шум
- б) коммуникатор
- в) реципиент
- г) код

19. Естественный язык является:

- а) кодом
- б) сообщением
- в) обратной связью
- г) информацией

20. Внутрличностная, межличностная, групповая, массовая и глобальная коммуникация являются...

- а) уровнями коммуникации
- б) видами коммуникации
- в) формами коммуникации
- г) типами коммуникации

21. Вербальная и невербальная коммуникации являются...

- а) уровнями коммуникации
- б) видами коммуникации
- в) формами коммуникации
- г) типами коммуникации

22. Укажите лишний термин.

- а) межличностная коммуникация
- б) массовая коммуникация
- в) вербальная коммуникация

г) групповая коммуникация

23. К какому уровню коммуникации относится взаимодействие с помощью знаковых средств между разными странами и цивилизациями?

а) межличностная коммуникация

б) групповая коммуникация

в) массовая коммуникация

г) глобальная коммуникация

24. Что из перечисленного НЕ относится к видам коммуникации?

а) межкультурная коммуникация

б) аксиальная коммуникация

в) вербальная коммуникация

г) закрытая коммуникация

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Средство оценивания: устный опрос

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К УСТНОМУ ОПРОСУ**

Устный опрос - удобная форма текущего контроля знаний. Целью устного опроса является обобщение и закрепление изученного материала. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов, позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Устный опрос может проводиться несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

Для успешной подготовки к устному опросу, студент должен изучить/ законспектировать рекомендованную литературу. Внимательно осмыслить лекционный материал. При ответе особо выделить главную мысль, сделать вывод.

Средство оценивания: доклад

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА**

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, который способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме обучающиеся составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: тест

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины является контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний обучающегося. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у обучающегося. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены,

контрольные работы, опросы обучающихся и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и поэтому они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому обучающемуся при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.

Средство оценивания: реферат

#### МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата обучающийся выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате магистранты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Обучающемуся необходимо ознакомиться с рабочей программой по дисциплине, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая обучающегося тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, магистрант отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;
- абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название полное название Института, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия обучающегося, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

– введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методику исследования;

– основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;

– заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2009. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т.е. в первой сноске указывается автор, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылаетесь.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ].

URL:[http://www.ranatruda.ru/ot\\_biblio/normativ/data\\_normativ/11/11264/index.php](http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php) [дата обращения: 13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую магистрант действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате магистрант желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.