


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Новосибирский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО НГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДАЮ  
Зав.кафедрой теории и  
технологии социальной работы  
Гуляевская Н.В.

  
«30» мая 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.О.15 Психология общения в профессиональной деятельности**

Специальность: 31.05.03 Стоматология

Форма обучения: очная

Методические указания по освоению дисциплины «Психология общения в профессиональной деятельности врача» являются частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы специалитета по специальности 31.05.03 Стоматология.


Методические указания разработали сотрудники кафедры теории и технологии социальной работы.

<b>Фамилия И.О.</b>	<b>Должность</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>
Гуляевская Н.В.	зав. кафедрой, доцент	д-р социол. наук, доцент
Кожемякина О.А.	доцент	канд. пед. наук
Сиюткина А.Л.	старший преподаватель	-

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры теории и технологии социальной работы

Протокол № 10 от 30.05.2024 г.

Зав. кафедрой Гуляевская Н.В.



## **1. Цель и задачи дисциплины**

Цель дисциплины: сформировать у студентов научно-обоснованные, целостные представления о современном состоянии проблемы профессионального общения в деятельности врача-стоматолога.

Задачи дисциплины:

1. Сформировать у студентов понятие «общение», «коммуникация», «этика общения» и т.д.;
2. Познакомить с разными видами профессионального общения;
3. Познакомить с разными методами диагностики общения;
4. Обобщить практический опыт решения проблемы профессионального общения в медицинской деятельности.

## **2. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины.**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

ОПК-1 Способен реализовывать моральные и правовые нормы, этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### **Знать:**

Зн.1 Взаимосвязь общения и деятельности цели, функции, виды и уровни общения.

Зн.2 Механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

Зн.3 Этические принципы и правила общения.

### **Уметь:**

Ум.1 Анализировать и оценивать социальную ситуацию и планировать, осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа.

Ум.2 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами.

Ум.3 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

### **Владеть:**

Вл.1. Готовностью использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.

Вл.2. Способностью вести профессиональную деятельность в поликультурной среде, учитывая особенности социокультурной ситуации развития.

Вл.3. Способностью учитывать этнокультурные и конфессиональные различия людей в рамках профессиональной деятельности.

### **Основные виды занятий и особенности их проведения при изучении дисциплины**

По дисциплине предусмотрено проведение занятий лекционного типа, на которых дается основной систематизированный материал, занятий семинарского типа - практических занятий. Важнейшим этапом освоения дисциплины является самостоятельная работа с использованием научной литературы. Отдельные разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, но отводятся на самостоятельное изучение по рекомендуемой учебной литературе и учебным пособиям. Материалы тем, отведенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входят составной частью в темы текущего и промежуточного контроля.

Общее распределение часов контактной работы по видам учебной деятельности и самостоятельной работы по темам дисциплины и видам занятий приведено в разделе «Содержание дисциплины» рабочей программы дисциплины.

Залогом успешного освоения дисциплины является обязательное посещение лекционных и практических занятий, так как пропуск одного (тем более, нескольких) занятий может осложнить освоение разделов дисциплины. Материал, изложенный на лекциях, закрепляется на занятиях семинарского типа.

Изучение дисциплины завершается зачетом в 3 семестре.

### 3. Содержание дисциплины.

#### Практическое занятие № 1

Тема 1: Введение в психологию профессионального общения. Основные теоретические подходы к общению в работах отечественных и зарубежных авторов. Теории коммуникации. Общение в системе общественных, профессиональных и межличностных отношений.

##### 1. Контрольные вопросы:

- Основные научные подходы к проблеме профессионального общения в зарубежной психологии.
- Основные научные подходы к проблеме профессионального общения в отечественной психологии.
- Основные теории коммуникации в психологии. Общение и коммуникация: общее и различия.
- Модели общения (информационная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная).

##### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	<ul style="list-style-type: none"><li>- демонстрирует презентацию;</li><li>- отвечает на вопросы;</li><li>- приводит примеры;</li><li>- осуществляет самоконтроль.</li></ul> (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b> Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Введение в психологию профессионального общения. Основные теоретические подходы к общению в работах отечественных и зарубежных авторов. Теории коммуникации. Общение в системе общественных, профессиональных и межличностных отношений»	<ul style="list-style-type: none"><li>- конспектирует литературу;</li><li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li><li>- анализирует информацию из различных источников;</li><li>- готовит тезисы выступления;</li><li>- готовит презентацию;</li></ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

#### Практическое занятие № 2

Тема 2. Классификация общения. Виды и функции общения. Структура и средства общения

##### 1. Контрольные вопросы:

- Классификация общения.
- Формы, виды общения.
- Уровни общения.
- Цели и функции общения.

- Структура и средства общения.
- Аргументы и его виды.
- Ловушки аргументации.
- Значение аргументов и контраргументов в различных моделях общения.
- Тезис и его виды.
- Значение тезисов в различных моделях общения.

## 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует презентацию;</li> <li>- отвечает на вопросы;</li> <li>- приводит примеры;</li> <li>- осуществляет самоконтроль.</li> </ul> (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	
Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Классификация общения. Виды и функции общения. Структура и средства общения»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирует литературу;</li> <li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li> <li>- анализирует информацию из различных источников;</li> <li>- готовит тезисы выступления;</li> <li>- готовит презентацию;</li> </ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

## Практическое занятие № 3

Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.

### 1. Контрольные вопросы:

- Перцептивная сторона общения.
- понятие социальной перцепции.
- Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
- Психологические механизмы восприятия (идентификация).
- Психологические механизмы восприятия (эмпатия).
- Психологические механизмы восприятия (рефлексия).
- Психологические механизмы восприятия (формирование аттракции).
- Искажения в процессе восприятия.

## 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует презентацию;</li> <li>- отвечает на вопросы;</li> <li>- приводит примеры;</li> <li>- осуществляет самоконтроль.</li> </ul> (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	

Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирует литературу;</li> <li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li> <li>- анализирует информацию из различных источников;</li> <li>- готовит тезисы выступления;</li> <li>- готовит презентацию;</li> </ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

#### Практическое занятие № 4.

#### Тема 4. Влияние имиджа на восприятие человека. Имидж как средство профессионального общения.

##### 1. Контрольные вопросы:

- Понятие, сущность имиджа.
- Принципы создания имиджа.
- Формула имиджа.
- Влияние имиджа на восприятие человека.
- Имидж как средство профессионального общения.

##### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует презентацию;</li> <li>- отвечает на вопросы;</li> <li>- приводит примеры;</li> <li>- осуществляет самоконтроль.</li> </ul> (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	
Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Влияние имиджа на восприятие человека. Имидж как средство профессионального общения».	<ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирует литературу;</li> <li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li> <li>- анализирует информацию из различных источников;</li> <li>- готовит тезисы выступления;</li> <li>- готовит презентацию;</li> </ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

#### Практическое занятие № 5.

#### Тема 5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в трансактном анализе Э.Берна.

## 1. Контрольные вопросы:

- Интерактивная сторона общения.
- Кооперация как тип взаимодействия.
- Конкуренция как тип взаимодействия.
- Трансактный анализ Э.Берна.

## 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	<ul style="list-style-type: none"><li>- демонстрирует презентацию;</li><li>- отвечает на вопросы;</li><li>- приводит примеры;</li><li>- осуществляет самоконтроль.</li></ul> (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	
Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в трансактном анализе Э.Берна».	<ul style="list-style-type: none"><li>- конспектирует литературу;</li><li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li><li>- анализирует информацию из различных источников;</li><li>- готовит тезисы выступления;</li><li>- готовит презентацию;</li></ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

## Практическое занятие № 6-7.

Тема 6. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.

Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.

## 1. Контрольные вопросы:

- Коммуникативная сторона общения.
- Основные элементы коммуникации.
- Этапы коммуникации. Возможные проблемы на различных этапах коммуникации.
- Вербальная коммуникация.
- Коммуникативные барьеры.
- Невербальная коммуникация.
- Кинесика в общении.
- Просодика (экстра- и паралингвистические средства передачи информации).
- Такесические средства передачи информации.
- Проксемика (пространственно-временные средства передачи информации).

## 2. План занятия и деятельность студента.



План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	- демонстрирует презентацию; - отвечает на вопросы; - приводит примеры; - осуществляет самоконтроль. (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b> Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация»	- конспектирует литературу; - осуществляет поиск материала в Internet; - анализирует информацию из различных источников; - готовит тезисы выступления; - готовит презентацию; делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

### Практическое занятие № 8.

Тема 7. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

#### 1. Контрольные вопросы:

- Коммуникативные способности врача.
- Методы развития коммуникативных способностей.
- Виды, правила слушания.
- Техники слушания.
- Толерантность как средство повышения эффективности общения в деятельности врача.

#### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	- демонстрирует презентацию; - отвечает на вопросы; - приводит примеры; - осуществляет самоконтроль. (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	

Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирует литературу;</li> <li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li> <li>- анализирует информацию из различных источников;</li> <li>- готовит тезисы выступления;</li> <li>- готовит презентацию;</li> </ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

### Практическое занятие № 9.

Тема 8. Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.

#### 1. Контрольные вопросы:

- Формы делового общения.
- Характеристики делового общения.
- Деловая беседа.
- Формы постановки вопросов.
- Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
- Особенности аргументации.

#### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует презентацию;</li> <li>- отвечает на вопросы;</li> <li>- приводит примеры;</li> <li>- осуществляет самоконтроль.</li> </ul> (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	
Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- конспектирует литературу;</li> <li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li> <li>- анализирует информацию из различных источников;</li> <li>- готовит тезисы выступления;</li> <li>- готовит презентацию;</li> </ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

## Практическое занятие № 10.

### Тема 9. Понятие, структура, динамика конфликта. Классификация конфликтов.

#### 1. Контрольные вопросы:

- Понятие, признаки конфликта.
- Структура конфликта.
- Объект, предмет конфликта.
- Динамика конфликта.
- Классификация, типология конфликтов.
- Конструктивные и деструктивные последствия конфликта.
- Внутриличный конфликт и его влияние на процесс профессионального общения.

#### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	<ul style="list-style-type: none"><li>- демонстрирует презентацию;</li><li>- отвечает на вопросы;</li><li>- приводит примеры;</li><li>- осуществляет самоконтроль.</li></ul> (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b> Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Понятие, структура, динамика конфликта. Классификация конфликтов»	<ul style="list-style-type: none"><li>- конспектирует литературу;</li><li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li><li>- анализирует информацию из различных источников;</li><li>- готовит тезисы выступления;</li><li>- готовит презентацию;</li></ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

## Практическое занятие № 11.

### Тема 10. Стратегии поведения в ситуации конфликта. Конфликтная личность. Манипуляции в конфликтном взаимодействии.

#### 1. Контрольные вопросы:

- Стратегии поведения в ситуации конфликта.
- Конфликтная личность. Виды конфликтных личностей.
- Особенности взаимодействия с конфликтной личностью.
- Манипуляции в конфликтном взаимодействии.
- Техники противостояния манипуляции.

#### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- демонстрирует презентацию;</li></ul>

Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	- отвечает на вопросы; - приводит примеры; - осуществляет самоконтроль. (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	
Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Стратегии поведения в ситуации конфликта. Конфликтная личность. Манипуляции в конфликтном взаимодействии»	- конспектирует литературу; - осуществляет поиск материала в Internet; - анализирует информацию из различных источников; - готовит тезисы выступления; - готовит презентацию; делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

## Практическое занятие № 12.

### Тема 11. Профилактика и разрешение конфликта в профессиональном общении.

#### 1. Контрольные вопросы:

- Конфликтогены и их типы.
- Специфика конфликтных отношений в деятельности врача-стоматолога.
- Особенности профилактики конфликта в деятельности врача.
- Анализ конфликта и его профилактика.
- Технологии разрешения конфликта в профессиональной деятельности врача.
- Переговоры как форма разрешения конфликтной ситуации.
- Стратегии и тактики ведения переговоров как метода разрешения конфликтных ситуаций.

#### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	- демонстрирует презентацию; - отвечает на вопросы; - приводит примеры; - осуществляет самоконтроль. (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	
Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Профилактика и разрешение конфликта в профессиональном общении»	- конспектирует литературу; - осуществляет поиск материала в Internet; - анализирует информацию из различных источников; - готовит тезисы выступления; - готовит презентацию; делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

### Практическое занятие № 13.

Тема 12. Общие сведения об этической культуре. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

#### 1. Контрольные вопросы:

- Понятие этической культуры.
- Этика и мораль в профессиональной деятельности.
- Категории этики в профессиональном общении.
- Нормы морали в профессиональном общении.
- Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

#### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	<ul style="list-style-type: none"><li>- демонстрирует презентацию;</li><li>- отвечает на вопросы;</li><li>- приводит примеры;</li><li>- осуществляет самоконтроль.</li></ul> (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b>	
Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Общие сведения об этической культуре. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения»	<ul style="list-style-type: none"><li>- конспектирует литературу;</li><li>- осуществляет поиск материала в Internet;</li><li>- анализирует информацию из различных источников;</li><li>- готовит тезисы выступления;</li><li>- готовит презентацию;</li></ul> делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

### Практическое занятие № 14.

Тема 13. Этика делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Взаимоотношения врача-стоматолога и пациента.

#### 1. Контрольные вопросы:

- Особенности этика делового общения в профессиональной деятельности.
- Деловой этикет в профессиональной деятельности врача.
- Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
- Проблемы общения с «трудными» людьми в конфликтных ситуациях.
- Особенности взаимоотношений врача-стоматолога и пациента.

#### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	- демонстрирует презентацию; - отвечает на вопросы; - приводит примеры; - осуществляет самоконтроль. (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b> Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Этика делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Взаимоотношения врача-стоматолога и пациента»	- конспектирует литературу; - осуществляет поиск материала в Internet; - анализирует информацию из различных источников; - готовит тезисы выступления; - готовит презентацию; делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

### Практическое занятие № 15.

Тема 14. Этикет, соблюдаемый в письмах и при телефонных разговорах.  
Особенности национальных стилей этики делового общения.

#### 1. Контрольные вопросы:

- Особенности этикета, соблюдаемого в деловой переписке.
- Особенности этикета, соблюдаемого при телефонных разговорах.
- Особенности национальных стилей этики делового общения.

#### 2. План занятия и деятельность студента.

План занятия	Деятельность студента
<b>Теоретическая часть занятия</b> Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы.	- демонстрирует презентацию; - отвечает на вопросы; - приводит примеры; - осуществляет самоконтроль. (Зн.1, Зн.2, Зн.3)
<b>Практическая часть занятия</b> Подготовить конспект сообщения и презентацию по теме «Этикет, соблюдаемый в письмах и при телефонных разговорах. Особенности национальных стилей этики делового общения»	- конспектирует литературу; - осуществляет поиск материала в Internet; - анализирует информацию из различных источников; - готовит тезисы выступления; - готовит презентацию; делает выводы. (Ум.1, Ум. 2, Ум.3, Вл.1, Вл. 2, Вл.3)
Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе.	

#### **4. Литература и электронно-образовательные ресурсы.**

##### **Основная литература**

1. Деловые коммуникации : учебник (электронная копия) / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М. : Юрайт, 2013. - 468 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

##### **Дополнительная литература**

1. Тест рефлексивной общительности [Электронный ресурс] / И. В. Аношкин, . И. Аношкин. - Бийск : Алтайская гос. акад. образования, 2014. - 32 с. Психология общения / Е. И. Рогов. - М. : ВЛАДОС, 2007. - 335 с.
2. Психология общения / Е. И. Рогов. - М. : ВЛАДОС, 2007. - 335 с.
3. Психология общения : учебное пособие / А. И. Волкова. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 446 с.
4. Психология общения: курс лекций : учебное пособие / М. И. Станкин. - 2-е изд., испр. - М. : Издательство Московского психолого-социального института ; Воронеж : Издательство НПО МОДЭК, 2003. - 336 с.
5. Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
6. Психология общения : учебное пособие / составитель И. Н. Петрова. — Чебоксары : ЧГПУ им. И. Я. Яковлева, 2021. — 116 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/192287>

##### **Электронные образовательные ресурсы**

1. Консультант Врача. Электронная медицинская библиотека [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО «ВШОУЗ-КМК». — URL: <http://www.rosmedlib.ru> — Доступ к полным текстам с любого компьютера, после регистрации из сети университета.
2. Электронно-библиотечная система НГМУ (ЭБС НГМУ) [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / НГМУ — URL: <http://library.ngmu.ru/> — Доступ к полным текстам с любого компьютера после авторизации.
3. ЛАНЬ [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО «Издательство ЛАНЬ». — URL: <https://e.lanbook.com> — Доступ к полным текстам с любого компьютера, после регистрации из сети университета.
4. ЮРАЙТ [Электронный ресурс] : образовательная платформа / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». — URL: <https://urait.ru/> — Доступ к полным текстам с любого компьютера, после регистрации из сети университета.

5. БУКАП [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Букап – URL: <https://www.books-up.ru/> – Доступ к полным текстам с любого компьютера, после регистрации из сети университета.

6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – URL: <https://icdlib.nspu.ru/> – Доступ после указания ФИО, штрих-код читательского билета и университета НГМУ в поле «Организация» на сайте МЭБ.

7. Рубрикатор клинических рекомендаций : официальный сайт / Министерство здравоохранения Российской Федерации. – 2021. – URL : <https://cr.minzdrav.gov.ru/?ysclid=lc8uv2fbg216477660> – Текст : электронный.

8. Федеральная электронная медицинская библиотека [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ЦНМБ Первого Московского государственного медицинского университета им. И.М.Сеченова. – Режим доступа : <https://femb.ru/> – Свободный доступ.

9. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. – URL: <http://www.elibrary.ru/>. – Яз. рус., англ. – Доступ к журналам открытого доступа – свободный доступ после регистрации на сайте [elibrary.ru](http://www.elibrary.ru/).

10. Министерство здравоохранения Российской Федерации: Документы. [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа <https://minzdrav.gov.ru/documents> – Свободный доступ.

11. Министерство здравоохранения Новосибирской области. Нормативные документы [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.zdrav.nso.ru/page/1902> – Свободный доступ.

12. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.rsl.ru> – Свободный доступ.

13. PubMed : US National Library of Medicine National Institutes of Health [Электронный ресурс] – URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed> – Свободный доступ.

14. MedLinks.ru [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.medlinks.ru/> – Свободный доступ.

15. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : сайт. <http://archive.neicon.ru/xmlui/> – Доступ открыт со всех компьютеров библиотеки и сети университета.

16. КиберЛенинка: научная электронная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/> – Свободный доступ.

17. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс] / ООО «Альвента» – Режим доступа : в читальном зале электронной библиотеки.

## **5. Критерии оценок деятельности студента при освоении учебного материала.**

Критерии оценок теоретической части:

«ОТЛИЧНО»	Безошибочные и полные ответы, раскрывающие тему доклада. В ответах использованы материалы
-----------	---



	рекомендованных источников и лекций. Презентация полно раскрывает тему доклада.
«ХОРОШО»	Даны правильные ответы, раскрывающие основные проблемы по теме, но допущены погрешности при ответе вопросы. Презентация недостаточно полно раскрывает заявленную проблему.
«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»	Погрешности в ответах по теме доклада. Ответы не четкие, малосодержательные, «размытые», текст представлен из непроверенных источников. Презентация малосодержательна, дублирует текст доклада.
«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»	В том случае, когда студент не ответил по существу заданной темы, отсутствует презентация к докладу.

#### Критерии оценок контрольной работы (реферата):

«ОТЛИЧНО»	Безошибочно и полно раскрывает тему. В работе имеется титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение с выводами по теме, список литературы, приложение.
«ХОРОШО»	В основном раскрывает тему контрольной работы, но допущены некоторые неточности в датах, фамилиях авторов, работа недостаточно структурирована.
«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»	Работа плохо структурирована, список литературы представлен устаревшими источниками. Содержание работы не четкое, объемное (или малоинформативное), содержание «размыто», текст представлен из сторонних источников.
«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»	В том случае, когда студент представил работу без титульного листа, оглавления, не отформатированную, без списка литературы, недостаточную по объему. Содержание не отвечает заявленной теме.

### 6. Рекомендации для студентов, пропустивших занятие.

1. Для освоения материала пропущенного занятия студент выполняет рукописный реферат в объеме 10 страниц и отрабатывает тему занятия преподавателю.

2. В дни приема отработок пропущенных занятий студент с выполненным письменным заданием приходит к преподавателю. Форма отработки **практического занятия**: индивидуальное собеседование по контрольным вопросам к занятию.