

**Тематический план занятий семинарского типа
по дисциплине «Деловое общение в здравоохранении»
для обучающихся 2025 года поступления
по образовательной программе
38.04.02 Менеджмент,
направленность (профиль) Стратегический менеджмент и маркетинг
в здравоохранении
(магистратура),
форма обучения заочная
на 2026-2027 учебный год**

№	Тематические блоки	Практическая подготовка в рамках тематического блока ³	Часы (академ.) ⁴
3 семестр			
1.	Участники делового общения. Внешняя и внутренняя деловая среда организации ¹ . Категории субъектов делового общения. Роли и статусы участников делового взаимодействия. Классификация и функции делового общения. Виды делового общения (официальное, неофициальное, прямое, косвенное). Основные функции делового общения (информативная, регулятивная, социализирующая, воспитывающая). Каналы и средства делового общения. Психологические аспекты делового общения. Восприятие и интерпретация информации. Межличностные барьеры и искажения в восприятии. Эмпатия и эмпатичное слушание. Соотношение официального и неофициального общения. Правила и нормы официального делового общения. Значение неформальных коммуникаций в организации. Синергический эффект сочетания формальных и неформальных способов общения. Коммуникативные процессы в деловой среде. Кодирование и декодирование сообщений. Барьеры коммуникации и способы их преодоления. Особенности обратной связи в деловой коммуникации. Факторы, влияющие на эффективность делового общения. Статус и авторитет говорящего. Информационная подготовленность участников. Пространственные и временные факторы общения. Этические аспекты делового общения. Нормативно-правовые основания делового общения. Этика делового общения и корпоративная культура. Соблюдение общепринятых норм и стандартов общения. Роль	-	2

	эмоционального интеллекта в деловом общении. Понятие эмоционального интеллекта. Развитие эмоционального интеллекта как фактор успеха в переговорах и коммуникации. Эмоциональный интеллект и лидерство. Особенности национальных и культурных традиций в деловом общении. Международные аспекты делового общения. Культурная компетентность и межкультурная коммуникация. Этнические стереотипы и их влияние на деловое общение. Мотивация и удовлетворение потребностей в деловом общении. Теория иерархии потребностей Маслоу и ее приложение к деловому общению. Мотивация сотрудников и удовлетворение их личных и профессиональных потребностей через деловое общение².		
2.	Виды делового общения¹. Прямое и косвенное общение. Официальное и неофициальное общение. Устное и письменное общение. Внутриорганизационное и межорганизационное общение. Способы и приемы делового общения. Презентация информации и публичные выступления. Переговоры и аргументирование позиции. Участие в совещании и ведении дебатов. Прием гостей и партнеров, визитная карточка. Вербальная и невербальная коммуникация. Речевой аппарат и мастерство владения речью. Использование невербальных знаков (жесты, мимика, позы). Знаковая система делового общения (символы, знаки отличия). Приемы активного слушания. Повторение услышанного и уточнение деталей. Открытые и закрытые вопросы. Пауза и отражение чувств собеседника. Организация деловой переписки. Структура делового письма и правила написания. Электронная почта и особенности общения по e-mail. Форматы официальных документов и докладных записок. Подготовка и проведение публичных выступлений. Этапы подготовки выступления. Техники захвата и удержания внимания аудитории. Артикуляция, дикция и голосовая подача. Применение приемов убеждения и аргументации. Правила и методы аргументации. Приемы манипуляции и противодействия им. Пути формирования доверительных отношений. Совещания и заседания. Виды и цели совещаний. Алгоритм проведения эффективных заседаний. Роль председателя и секретаря в заседании. Телефонные переговоры. Организация телефонного звонка. Психология и техника ведения телефонных переговоров. Скрипты и сценарии звонков. Повседневные формы делового общения. Встреча с	-	2

	клиентами и партнерами. Телефонные разговоры и переписка. Корпоративные праздники и праздничные поздравления ² .		
3.	Структура и компоненты вербальной коммуникации¹. Виды и жанры деловой речи. Основные качества делового общения: ясность, точность, лаконичность. Правила построения высказываний и речевого воздействия. Особенности языка делового общения. Понятия и функции невербальных средств общения. Классификация невербальных сигналов: кинесика, проксемика, паралингвистика, хронемика. Жесты, мимика, взгляд, положение тела в пространстве. Невербальные сигналы власти и статуса. Тон голоса, паузы, ритм речи. Связь между содержанием высказывания и невербальными сигналами. Согласованность и противоречие вербальных и невербальных посланий. Как невербальные проявления могут усиливать или ослаблять впечатление от речи. Факторы, влияющие на восприятие речи и невербальных сигналов. Ситуационные и психологические факторы восприятия информации. Барьеры в вербальной и невербальной коммуникации. Фонетические и лингвистические преграды. Психологические и поведенческие барьеры. Способность распознавать и преодолевать барьеры коммуникации. Этические аспекты вербальной и невербальной коммуникации. Соблюдение норм вежливости и уважения в деловой беседе. Негативные и позитивные невербальные послания и их влияние на восприятие партнера. Использование невербальных признаков в процессе убеждения и манипуляции. Практические навыки эффективного общения. Приемы уверенного и убедительного общения. Техники активного слушания и невербального подтверждения понимания. Владение голосом и языком тела для повышения привлекательности и влиятельности речи².	-	2
4.	Что такое имидж делового человека и зачем он нужен¹. Основные компоненты делового имиджа (профессионализм, уверенность, харизма, честность). Роль внешнего облика в деловом общении. Деловой стиль одежды и аксессуаров. Здоровье, ухоженность и физическая привлекательность делового человека. Правила приветствия, обращения и представления. Поведение на деловых встречах и переговорах. Принципы общения по телефону и в переписке.	ПП	2

	Основополагающие ценности и принципы деловой этики. Кодекс чести делового человека: честность, порядочность, справедливость. Этические ловушки и ошибки в деловом общении. Взаимосвязь корпоративной культуры и поведения сотрудников. Особенности национального и отраслевого делового этикета. Международный деловой этикет и культурные различия. Управление собственными эмоциями в деловой среде. Навыки сдержанности и выдержки. Психологические техники снятия напряжения и стресса. Причины возникновения конфликтов в деловой среде. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов и достижения компромисса. Признаки и техники манипуляций в деловом общении. Как противостоять манипуляторам и недобросовестным партнерам. Технологии нейтрализации манипулятивного воздействия. Специфика делового общения в интернете и соцсетях. Электронная переписка и сетевой этикет. Безопасность и приватность в цифровой среде. Самоанализ собственных сильных и слабых сторон. Оценка уровня сформированности делового имиджа и готовность к дальнейшему развитию².		
5.	Определение конфликта и его разновидностей¹. Основные причины возникновения конфликтов в деловой среде. Внутренние и внешние факторы конфликтов. Латентная стадия и скрытое напряжение. Открытую конфронтацию и эскалацию конфликта. Пик конфликта и поиск путей его разрешения. Межличностные, межгрупповые и организационные конфликты. Конфликты интересов, ценностей и целей. Внутриличностные конфликты и их влияние на деловую сферу. Позитивные и деструктивные последствия конфликтов. Необходимость и ценность конструктивного конфликта. Методы предупреждения и профилактики конфликтов. Уклонение, приспособление, компромисс, соперничество и сотрудничество. Выбор оптимальной стратегии в зависимости от обстоятельств. Развитие навыков медиации и посредничества. Переговорный процесс и урегулирование споров. Арбитраж и судебное разбирательство. Консультации и примирение сторон. Этапы и структура переговорного процесса. Основы эффективного диалога и аргументации. Искусство заключения соглашений и выработки взаимовыгодных решений. Самоконтроль и сохранение спокойствия в конфликтных ситуациях. Использование техник дыхания и релаксации.	-	2

	Управление собственной агрессией и негативными эмоциями. Особенности национальной и культурной обусловленности конфликтов. Принципы и методы урегулирования межнациональных и межэтнических конфликтов. Тенденции развития конфликтологии в мультикультурной среде. Этические нормы и правила поведения в конфликтных ситуациях. Психологические аспекты принятия решений в условиях конфликта. Влияние психологических состояний на поведение участников конфликта ² .		
6.	Телефонная коммуникация. Культура оформления документов в деловом общении ¹ . Особенности телефонных деловых бесед. Подготовка беседы. Этапы проведения беседы по телефону. Хронометраж времени. Подведение итогов. Деловая переписка. Официальная корреспонденция. Официальные письма. Классификация идеологии деловых писем. Резолюция визы ² .	-	2
7.	Конфликты в деловом общении ¹ . Понятие конфликта. Причины конфликта. Классификация конфликта. Особенности конфликтного поведения. Стадии протекания конфликта. Способы разрешения конфликта. Организация переговорного процесса ² .	-	2
Итого			14

¹ – тема

² – сущностное содержание

³ – ПП (практическая подготовка)

⁴ – один тематический блок включает в себя несколько занятий, продолжительность одного занятия 45 минут, с перерывом между занятиями не менее 5 минут

Рассмотрено на заседании кафедры экономики и менеджмента им. Н.П. Григоренко, протокол от «02» июня 2026 г. № 11.

Заведующий кафедрой



С.Ю. Соболева